PUP6 21世纪全国高职高专旅游系列规划教材

酒店管理专业系列

前厅客房部运行与管理

主 编 花立明 张艳平

• 任务引领 启发学生系统思考

• 校企合作 再现酒店真实情境

• 多元训练 提升学生职业素养

北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材

旅游心理学

主　编　高　跃

副主编　孙　亮　孙彦逢　左晨旭

金　丹　魏新民



内 容 简 介

本书根据教育部全国高职高专人才培养工作委员会颁发的关于高职高专人才培养方案的指导意见和适应旅游行业不断变化和发展的需要而编写。全书分为旅游心理学概述、旅游者心理探究、旅游服务心理、旅游营销心理和旅游管理心理五大部分，共16章。本书以提高学生专业能力和职业素养为出发点，力求结构新颖，内容丰富、简单、通俗、有趣，案例专业、生动、适用。

本书既可作为高职高专旅游相关专业的教材，也可以作为在职员工的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/高跃主编.—北京：北京大学出版社，2013.9
(21世纪全国高职高专旅游系列规划教材)
ISBN 978-7-301-23072-5

Ⅰ.①旅… Ⅱ.①高… Ⅲ.①旅游心理学—高等职业教育—教材 Ⅳ.①F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第199147号

书　　　名：旅游心理学
著作责任者：高　跃　主编
策 划 编 辑：刘国明
责 任 编 辑：刘国明
标 准 书 号：ISBN 978-7-301-23072-5/F·3726
出 版 发 行：北京大学出版社
地　　　址：北京市海淀区成府路205号　100871
网　　　址：http://www.pup.cn　新浪官方微博:@北京大学出版社
电 子 信 箱：pup_6@163.com
电　　　话：邮购部62752015　发行部62750672　编辑部62750667　出版部62754962
印　刷　者：
经　销　者：新华书店
787毫米×1092毫米　16开本　15.75印张　363千字
2013年9月第1版　2013年9月第1次印刷
定　　　价：30.00元

前　言

为适应旅游管理类行业的发展要求，满足旅游高等教育的发展需要，我们根据高等职业院校旅游专业的课程设置、人才培养目标，在旅游管理专业、酒店管理专业、会展策划管理专业的支持下，集合旅游心理学的教师和企业专家进行了本书的编写。

本书为旅游管理类学习者提供了一套基础的、科学的思维方式和分析方法。通过对旅游心理学的学习和研究，学生可以更好地了解现实旅游者、潜在旅游者和消费者的需要、兴趣等，掌握他们在旅游、酒店和会展活动过程中各方面的心理需求、消费特点及规律，预测旅游和消费行为的发展倾向；从心理学的角度提供更多思路来帮助设计和提供能够满足旅游者需要的产品；更好地培养符合旅游管理类行业发展需要并具有良好心理素质的旅游工作者，提高员工的工作积极性和工作效率。

旅游心理学不仅是一门社会科学，而且还是一门实验科学。如何把心理学这样理论性很强，学习内容很抽象的学科与旅游活动结合起来呢？我们的方法是把心理学的知识放在旅游这个载体中。首先我们对高职院校的旅游管理类专业的岗位群做了详细的分析，分析的结果是毕业后的学生主要从事服务类、营销类和管理类的工作，之后我们把在旅游环境中的服务、营销和管理这 3 个工作环境中的主体和客体的心理现象提取出来，按照学生入职后岗位难度对服务、营销和管理进行排列，最后按照从简单到复杂，从主体到客体，从研究个体现象到关注整体规律这样的逻辑关系进行内容的细化。

本书有两个特点。一是内容的组织来源于旅游管理类专业的人才培养目标，编写的原则和内容的序化是以高职类学生的学习能力和特点为基础。二是编写团队由校内专业教师和校外兼职教师共同组成。校内专业教师由教学管理人员、一线教师和专任学生辅导员构成，他们从教材开发、政策指导、内容组织等方面发挥其专长。参与编写的教师不仅有丰富的心理专业和旅游专业的知识，而且还定期去企业顶岗实习，丰富自身的实践知识。另外两名企业兼职教师在丰富教材案例方面发挥了较大作用。

本书主体框架为 5 部分，分 16 章节编写。主编高跃负责第 1 章了解心理学、第 2 章旅游和心理、第 3 章旅游心理学的研究概述、第 4 章旅游者气质与个性、第 9 章旅游服务工作中的人际交往的编写和审稿。副主编孙亮负责第 5 章旅游者的旅游动机、第 7 章投诉心理、第 8 章服务心理艺术的编写。副主编孙彦逢负责第 6 章旅游者的知觉、第 10 章如何运用积极心理进行心理保健、第 11 章旅游购物心理分析的编写。副主编左晨旭负责第 12 章不同类型消费者的消费特点、第 13 章旅游商品销售心理、第 14 章旅游商品销售服务技巧的编写。副主编金丹负责第 15 章员工身心健康与管理、第 16 章团体关系的编写。副主编魏新民负责整体审稿。



本书在编写过程中借鉴了国内同仁的有关资料，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不妥不处，敬请读者批评指正。

编　者

2013 年 5 月

目　　录

第一部分　旅游心理学概述

第二部分　旅游者心理探究



第三部分　旅游服务心理

第四部分　旅游营销心理



第五部分　旅游管理心理



前厅篇

1

前厅岗位认知

教学目标

知识目标

了解前厅布局及设备；了解前厅部的工作任务；熟知前厅部机构设置及其职能；熟知作为一名合格前厅员工的职业素养要求。

技能目标

能够准确描述前厅部机构设置及职能；能够按照前厅礼仪规范的要求整理仪容仪表。

1.1 初识工作环境

任务设置

1. 教师事前选择好两家饭店：即一家星级饭店和一家经济型饭店作为现场教学的场所，给学生提供该饭店官方网站的网址，让学生上网浏览并了解该饭店。

2. 学生带着“星级饭店与经济型饭店前厅布局与设施配备上的异同比较”问题到饭店现场学习，完成饭店现场教学学习报告。

课前导读

前厅部一日工作流程

☆ 深夜2:00 夜审员上班

1. 夜审。即夜间核账，通常由夜审员负责。

(1) 稽核房租：首先确定稽核房租的时间（具体时间可根据饭店实际情况而定)。在此叫时间以前的账务为前一天的营业收入，在此之后的账务为次日账务。此时间一到，计算机和其他相关的入账记录即被更新。

(2) 审核账务：审核、整理各有关账单、单据、营业报表等。

(3) 按要求编制各种日报表，并负责向总经理室和各相关部门递送。

2. 接待。从此，总台接待进入新的一天，并兼任问讯、预订等职能。同时，还要提供商务中心的有关服务（商务中心有专人值班例外)。

3. 总机。除正常转接电话外，须将宾客在此时以前发生的各种通话费用的清单或报表送交夜审员稽核。

☆ 清晨5:00 准备工作

1. 夜间行李员为住店客人送发报纸。

2. 总机话务员检查、核对叫早时间。

3. 总台接待员须利用这段较空闲的时间整理台面及环境卫生，做好各种资料、卡片及办公用品的归类、补充工作；更新日常事务板等。

☆ 清晨5:45 大堂副理到岗

1. 通览《交接班手册》并签名。

2. 了解上一班未完成但须在本班次完成的工作任务。

3. 阅读《大堂巡查日志》。

4. 了解当日在店和抵离店的重点宾客及团队客情。



☆ 清晨6:00　大堂副理开始工作/客人陆续离店

1. 大堂副理检查各营业点及公共区域设备设施是否完好，以及卫生状况。
2. 巡查各餐厅、厨房开餐前的准备工作。
3. 监督、检查各营业点的劳动纪律及服务质量。
4. 接受和处理宾客投诉。
5. 夜审员为陆续离店客人办理结账手续。
6. 行李员既要做好本职工作，又要兼任迎宾员的工作，即迎送宾客。
7. 驻机场代表按照宾客预约要求提供送客服务。
8. 总机话务员须检查、核对叫早情况，以防漏叫。

☆ 清晨6:45　交接班

前厅部前台各岗位必须提前15min到岗进行交接班（交接班时间的长短可根据具体情况而定，一般以提前15min为宜）。

1. 早班预订员接班

（1）接班人员必须通览《交接班手册》并签名。

（2）了解上一班移交的工作。

（3）了解当日客情。

2. 礼宾部早班人员与夜班行李员交接

（1）转交《交接班手册》并签名。

（2）接班人员必须通览《交接班手册》，以便了解上一班未完成而须在本班次完成的工作等。

（3）清点行李等物品寄存件数。

（4）了解有无需要特殊服务的宾客等。

3. 总台早班人员与夜班人员交接

（1）交《交接班手册》，以便全面了解上一班已完成和未完成的工作，做到心中有数，使工作保持连续性。

（2）全面了解当日客情。

4. 前台收银员与夜审员的交接

（1）转交《交接班手册》并签名。

（2）接班人员必须通览《交接班手册》，以便了解上一班未完成而须在本班次完成的工作等。

（3）对账务、发票、周转金进行清点及移交。

5. 总机早班话务员与夜班话务员交接

（1）转交《交接班手册》并签名。

（2）接班人员必须通览《交接班手册》，以便了解上一班移交的工作。

（3）了解有无特殊要求的客人。

（4）了解VIP客情。



6. 商务中心文员与总台夜班人员交接

(1) 转交《交接班手册》并签名。

(2) 接班人员必须通览《交接班手册》，以便了解上一班需要移交的工作等。

(3) 了解有无需要急办的工作。

☆ 清晨7:00 早班开始工作

前厅部各岗位早班人员与夜班人员交接工作结束，进入工作岗位，为宾客提供预订、迎宾、运送行李、问讯、接待、结账、电话等服务。

☆ 上午8:00 前厅部管理人员巡查

1. 前厅部经理查看营业日报表，了解前一日客房经营等情况。

2. 前厅部经理了解当日客情，做好参加饭店每日例会的准备。

3. 前厅部管理人员巡视、督查各岗位的工作状况等。

☆ 上午9:00 饭店每日例会

1. 前厅部经理及大堂副理参加饭店每日例会。

2. 前厅部经理汇报前一日饭店经营情况、当日客情预订和其他重要客情及对重要客人的接待安排等。

3. 大堂副理汇报督查整个饭店服务质量、宾客投诉及处理等情况。

☆ 上午10:00 VIP客人接待与检查，并检查邮件处理

1. 大堂副理根据VIP抵店时间，按照接待计划全面检查、把关，并通知各相关部门做好迎接准备工作。

2. 总服务台签收、登录并组织分送到店邮件。

☆ 上午10:30 员工轮流用餐

根据团队等主要客人抵离店时间，合理安排前厅部各岗位员工轮流就餐，以保证在客人最集中的时段有足够的人手提供服务。

☆ 中午12:00 结账退房，并核查应退而未退客房

1. 按国际惯例，中午12:00为饭店一日退房时间（为了进一步方便客人，许多饭店已将宾客当日退房时间延长至下午1:00或更后，在日本大多数饭店采用了这种做法）。

2. 核对应退而未退的客房，主动与客人联系，及时作出相应的处理。特别要对过了退房时间的请勿打扰房和双锁房高度警觉，及时与相关部门联系，采取积极措施，以保护宾客的安全和饭店的利益。

☆ 下午2:00 二次排房

客房预订员应全面检查此时段的客房状况，打印出最新房态表，进行二次排房。

☆ 下午2:45 早、中班交接班

前厅部各岗位的早、中班交接方式，基本内容均与上一班相同。

☆ 下午3:00 中班开始工作

前厅部各岗位早班人员均已撤离，中班人员进入岗位，开始各司其职，为宾客提供服务。



☆ **下午5:00-6:00 客流量高峰期**

通常此时间段是客人进店入住的高峰期，又是退房的时间，更是饭店客人就餐最集中的时间，因此客流量最大。加之此时段是前台工作人员轮流用餐时间，所以必须注意以下几方面：

1. 应根据实际客情灵活、合理地调整、安排人员，集中力量做好接待服务工作。

2. 礼宾部要做好门前车辆的疏导和迎来送往工作。

☆ **夜里10:45 中、夜班交接班**

礼宾部、总台、前台收银、总机中班与夜班交接，其交接方式与上一班基本相同；商务中心则应将需要移交的工作通过《交接班手册》移交给次日早班；夜间所要提供的商务服务均由总台夜班人员兼理。

☆ **夜里11:00 夜班开始工作**

商务中心等岗位结束工作，总台工作人员相应减少，夜审人员开始夜间审核工作。夜间总台接待员应对当日在店客情各个环节进行检查、核对、整理和统计等。

☆ **深夜12:00 大堂副理结束工作，其职能由前厅部值班经理兼任。**

新课导入

前厅大堂是每一位客人抵离店的必经之地，大堂必须以宽敞的空间、和谐的装潢、独特的主题，创造出一种有效感染客人的气氛，以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。总台是位于前厅大堂内的饭店总服务台的简称，是为客人提供入住登记、问讯、兑换外币、结账等前厅综合服务的场所，其设计是否合理，将直接影响到总台对客服务质量。前厅部对客服务的运作效率在很大程度上依赖于所配备的设备是否齐全、完好。

1.1.1 了解前厅布局

饭店前厅是指包括正门、大堂、总服务台等在内的接待服务场所。前厅地处饭店服务和管理的前沿，具有综合性和全局性的工作特点。

1. 饭店正门

饭店的外观要新颖、独特、有吸引力，饭店门前的店徽、店名标牌应醒目、美观并有中英文对照店名，标牌表面应洁净无尘。饭店大门外的空旷处，通常应设置旗杆三根，分别用于悬挂店旗、国旗和在饭店下榻的外国国家元首所在国的国旗。

饭店的大门前，应有供宾客上下车的空间及回车道、停车场。正门前台阶旁还应设立专供残疾宾客坐轮椅出入的坡道，坡道宽度应不少于1.2m，坡度不超过12度。正门前应有防雨设施，以保证下雨天客人上下车时能不被雨淋。正门外还应留有足够



的空间，可暂时摆放进出店的团体行李。有些饭店正门前还设计了小型花园和喷泉，使自然风光与人文景观融为一体，给人以清新的感觉。

饭店的大门通常由正门和边门构成，多数饭店将正门分成两扇，以便宾客进出及门童为宾客提供迎宾服务。正门两侧应开一至两扇边门，既便于高峰时客人的进出，又便于深夜时的安全保卫，即使正门为自动感应门的饭店，也应同时开设手动边门，以防感应门失灵时宾客无法进出饭店。使用旋转门的饭店，应确保旋转门性能可靠，必须拧紧固定旋转门用的螺丝以免夹伤客人。

在饭店大门口应铺设地毯，供宾客擦干净鞋底后再进入大厅，下雨时还可防止宾客滑倒。

边门旁应设置雨伞架，供宾客存放雨伞用。

2. 公共活动区域

1）厅堂宽敞舒适

饭店前厅必须要有与饭店的规模和等级相应的空间，才能给客人和工作人员提供一个宽松的活动场所和工作环境。我国星级饭店评定标准规定，饭店前厅的公共面积（不包含任何营业区域的面积）必须保证不少于0.4m^2~0.8m^2/间客房。

2）公共设施设备齐全

饭店大堂的非经营区应有供宾客休息的场所，在绿色饭店中，还应同时设置无烟区。大堂应分设标志明显的供男、女客人使用的洗手间。洗手间要宽敞，供应基本物品，洗手间应随时保持卫生清洁、无异味。三星级以上的饭店应有残疾人专用卫生间。档次高的饭店还专门设有为宴会、展览会等集会服务的衣帽间。大厅内还应配置多部内线和公用电话、饭店设施布局示意图，有的饭店还在厅堂安装免费使用的触摸式多媒体查询电脑等。

3）人员流向设计规范合理

为了创设良好的服务氛围，彼此互不干扰，饭店员工活动和饭店内部机构区域与客人活动区域要分开、员工通道与宾客通道要分开，同时还应有团队专用通道和行李车通道；有条件的饭店应分别设立客用电梯、员工电梯、货用电梯。

4）公共信息图形标志规范醒目

饭店各种设施应有中、英文文字及图形标志。这些标志应设置在醒目的位置，并符合国家关于旅游饭店服务指示图形符号的要求。

3. 总服务台

1）总台作用

总服务台是为客人提供入住登记、问讯查询、兑换结账、联系协调等系列服务的接待机构。

2）总台位置

为了方便客人，总台都设在饭店首层前厅。总台的中轴线一般与客人进出饭店大门的通道垂直或平行。这样可以使客人很容易找到总台，也使总台服务人员能够观察到整个前厅的客人活动以及门口车辆进出情况，便于接待、送客和业务协调。



3）总台的形式

总服务台既要便于客人签名，又要便于客人同服务人员交谈。总服务台可以设置为柜式（站立式），也可以设置为桌台式（坐式）。坐式柜台应以办理入住登记手续为主，同时必须另外配置一组站式的独立结算柜台如图 1.1 所示。



图 1.1 总服务台

【知识链接】

座式前台

近几年，有些国内饭店在设计时为突出饭店的经营特色，提高服务档次，模仿国外一些著名饭店的“座式前台”的理念，一改常见的站立式前台服务模式，让客人坐下来，同时前台服务员也采用坐式提供服务，显得颇有亲切感。但是，应该注意以下几方面：

（1）“座式前台”一般适合于大型休闲度假饭店、城市饭店或高级公寓式饭店，尤其是有信用卡自动结算功能的先进饭店。

（2）“座式前台”的数量、大小、位置、角度都与饭店的性质、规模、风格有关。

（3）“座式前台”是一个完整的工作单元，由接待、服务、客位、等候休息、资料保管等部分组成，不是简单的“桌椅组合”。

（4）“座式前台”设计与大堂规划密切相关，对前台、财务室、结账台、客人休息区、贵重物品保管室的布局都会产生影响，须统一布置。

（5）“座式前台”对前台接待人员的操作技能、职业素养以及办理入住和结算的速度、计算机的配置等要求很高，一般适用于由专业饭店管理公司管理的饭店。

4. 总台规格标准

柜式服务台比较合适的台面高度一般为 120~130cm，台面宽度为 45cm 左右。服务台内侧设有工作台，台面高度约为 80cm，台面宽度为 60cm。工作台上配置有计算



机、房况控制架、钥匙架、表格抽屉、文具等。总服务台内侧与后墙之间通常有 1.2 ~1.8m 的空间距离，用于接待人员通行。总服务台附近一般设前厅办公室、预订部、商务中心、外单位驻店服务机构、客用电梯、员工电梯、楼梯、客用洗手间、大厅休息座咖啡厅或茶座等设施。

1.1.2 认识前厅设备

1. 前台主要设备

1）计算机

前台应配备多台计算机，可以随时显示客人全部资料，包括预订、入住、押金、个人资料、离店、店内消费记账等，平均 50~80 间客房配备 1 台计算机。

2）打印机

前厅部应备有 2 台以上的打印机，在办理预订、入住及结账业务时可用来打印相关单据和表格。平均使用时，要尽量把打印机调到省墨状态，并尽量用纸的正反两面打印，以减少消耗，降低成本，为创造绿色饭店出一分力量。

3）扫描仪

按照公安部门的要求，前厅部应配备专用扫描仪，用于扫描住客的各类身份证件。使用扫描仪既可使入住等级工作更快捷、更准确，还可减少了入住登记表如图 1.2 所示。

4）复印机

总服务台应备有复印机以复印各种文件资料，可以与商务中心合用。

5）钥匙及信件夹

传统的钥匙及信件夹是一个设置与总服务台下部或侧面的多格木架，每一格代表一个相应的房间，格子的大小及深浅应以完全放下带有饭店标志的钥匙牌和钥匙及一个航空信封为宜。部分饭店将钥匙及信件夹分开设置，另有少数饭店将钥匙及信件架设置于总服务台后面靠墙的位置处。

6）客房钥匙

随着饭店业的迅速发展，客房用锁已趋于采用一些安全可靠的新型门锁，以解决传统机械弹子门锁钥匙易仿制、安全性差的难题。新型客房锁钥系统的种类主要有 IC 卡锁、计算机磁卡锁、电子光卡锁、磁片机械锁（又称磁片锁）等。

7）保险柜

高星级饭店前厅应设贵重物品保险箱，24h 对客免费服务。保险箱一般放置于邻近总服务台前厅收款处安全、隐蔽的专用房间内。目前，越来越多的高星级饭店在每间客房内设置了可供宾客自己设置密码，并存取的贵重物品小保险箱。可以预见，饭店前厅贵重物品保险箱的数量将逐步减少。

8）信用卡刷卡机

总服务台应备有信用卡刷卡机及 POS 机，分别用于手工刷信用卡和计算机刷信用卡。刷卡时，收银员应当着宾客的面，并将已作废的、宾客签过名的签购单撕毁如图 1.3 所示。





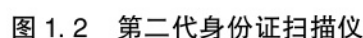


图 1.2　第二代身份证扫描仪



图 1.3　POS 机

9）账单架

总服务台应备有账单架，分别用于存放团体账单和散客账单。

10）收款机和验钞机

总服务台的前厅收款处应备有收款机，以加快款速度，还应备有验钞机以识别各币种真伪。

11）计算器

总服务台应准备多个计算器，以便及时为宾客计算消费金额，统计相关数据，及时准确地收回客账，完成报表制作工作。

12）打时器

总服务台还应准备打时器以给收到的各种信件、文件及资料打上时间，控制收发信件、文件及资料的速度。

13）档案小车

用于存放订房档案夹，并且可以推动以方便取用。

2. 行李组设备

1）行李车

行李车有大小两种，分别用于装载团体行李和散客行李，行李车可以设计成两轮的，也可以设计成四轮的如图 1.4 所示。

2）行李寄存架

此架放置于行李房中。行李寄存架有两种：一种是固定格子的；另一种可以分成一个个可任意调整大小的格子，每个格子通常只放一批宾客的行李。同一批宾客的数件行李应用绳子串起来放入行李房中的一个格子内。

3）伞架

无论饭店是否提供免费或出租雨伞的服务，饭店都应该在大门口设置带锁的雨伞架，供宾客自己存取雨伞如图 1.5 所示。

4）轮椅

供老、弱、病、残等行动不便的宾客进出饭店使用。有些饭店还在行李房中存放担架，以供抢救危重病人之用。

此外，饭店还应准备婴儿床及包裹行李用的绳子、纸张、刀剪、胶带纸等，方便宾客取用。





图 1.4　皇冠行李车



图 1.5　伞架

3. 总机房设备

主要有程控电话交换机、电话自动计费器、呼唤机总台及自动叫醒控制系统等。

1.1.3　了解组织构架

前厅部的机构设置，不仅因各饭店的接待对象、规模、经营内容和方式不同而不同，也因管理者的管理理念不同而有差异。

1. 前厅部机构设计原则

1）组织合理

机构设置、职责划分、人员配备应根据饭店的性质、规模、地理位置、经营特点和管理方式来确定。

2）机构精简

防止出现机构臃肿、人浮于事现象，应“因事设岗”而非“因人设岗”，避免出现运作过程中的“交叉地带”，同时避免出现职能空缺现象和“无人问津地带”。

3）分工明确

前厅部各机构及各岗位人员的职责和任务应明确，指挥体系应高效、健全，信息传达的渠道应畅通，应避免出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮现象。

4）便于协作

机构设置不仅便于前厅部各岗位、各环节间的协作，而且要有利于前厅部与其他部门的协调与合作。

2. 前厅部机构设置的形态

饭店规模大小不同，前厅部机构设置会有很大的区别。主要表现在以下三个方面：

第一，大型饭店前厅部管理层次多，而小型饭店层次少。

第二，大型饭店前厅部组织机构内容多、范围广，而小型饭店内容少。



第三，大型饭店前厅部职能划分精细，有不同的岗位职责，而小型饭店则可能将其合三为一，甚至合四为一。

另外，在众多大、中型饭店的组织机构中，其前厅部与客房部是各自独立的部门，而有些小型饭店则将前厅部和客房部合二为一，以减少管理费用，将客房销售与客房管理有效协调起来。不过，在实行总监制的大型饭店中，设置房务系统（或称房口系统），由前厅部、客房部、保安部、工程部等几个二级部门组成，并设立房屋总监的职位统辖整个房务系统。不同规模饭店前厅部组织机构设置如图 1.6～1.8 所示。

图 1.6　大型饭店前厅部组织机构

图 1.7　中型饭店前厅部组织机构

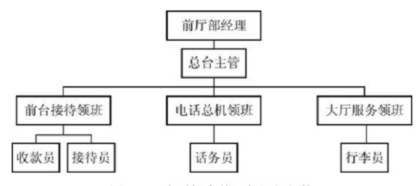


图 1.8　小型饭店前厅部组织机构

1.2　知晓工作任务

任务设置

小王是市中心一家四星级饭店的大堂经理，今日他上中班，正准备下班时，桌上的电话铃响了。这是 318 房间陈先生打来的电话。陈先生语气很急，劈头一句话问得小王不知所措："你们还要让我等多久？我现在就退房，你通知总台准备好。"还来不及跟客人打招呼，陈先生已经把电话挂断了。小王一边用手机给客人打电话，一边迅速朝客人房间走去，他要弄明白客人到底发生了什么事？电话一直打不进去。

快到 318 房之前，小王碰到了快步也去 318 房的工程部陆师傅。他一边走一边抱怨，今晚他们两个人忙也忙不过来。小王一问才明白，原来大概几分钟前，总台打电话给值班程师傅，通知他们赶快去 318 房。该房间电路跳闸了，客人正在房间里等维修。两个维修人员手头都还有活没干完，却不得不放下手头工作，急匆匆赶来。小王一下子明白了。他想，一定是客人通知了总台，而工程部接到总台电话后未能及时赶到，客人在房间里等久了，才会发这么大的脾气。小王想了想，敲开了 318 房间的门。

问题：此案例说明了什么？

课前导读

1984 年美国总统里根到上海访问，下榻锦江饭店。里根总统和夫人南希早上起来，服务人员已经准备好了晨衣。里根和夫人穿上一试，不由得惊讶起来："哦，这么合身！就像为我们量了尺寸定做的。"里根和夫人没有想到，"锦江"早已留有他们这方面的档案资料，而且还知道南希喜欢鲜艳的红色服饰？事先专门为她定做了大红缎子的晨衣。为了感谢"锦江"出色的服务，里根在离开锦江饭店时，除在留言簿上留下他的赞誉之词外，还特地将他们夫妇的合影照片夹在留言簿内，并在背面签有赠给锦江饭店留念字样。



新课导入

前厅部（Front Office）又被称为“客务部”，是负责招徕并接待客人、销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务、沟通与协调饭店各部门的对客服务、为客人提供各种综合服务的部门。前厅部要为饭店高级管理决策层及相关职能部门提供各种参考信息，同时为宾客提供各种综合服务。它是饭店的信息中心及神经中枢，负责联络和协调各部门的对客服务，承担着推销客房及其他产品和服务的职责，是饭店建立良好宾客关系的主要部门。

1.2.1 前厅部的任务

前厅部的主要职能是尽最大可能推销饭店客房和其他产品，通过协调饭店各部门对客服务，使饭店获得理想的社会效益和经济效益。具体说，前厅部的职能有几个方面：

1. 推销客房

饭店收入主要来源于三个方面：客房收入、餐饮收入和饭店综合服务设施收入。其中，客房收入是饭店收入的主要来源，旅游业发达的国家客房收入在饭店营业收入中大多超过60%（图1.9），有的甚至达到70%~80%。

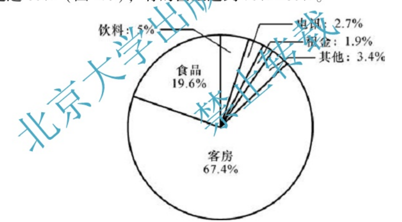


图1.9 美国酒店营业收入构成

（资料来源：美国休斯敦大学希尔顿酒店管理学院院长 Alan T. Stutts 博士）

我国饭店业正处于发展阶段，就饭店业来讲，比起发达国家还比较落后。尽管如此，客房部仍然是饭店整体收益最高的部门，客房销售仍是饭店获取收入的重要途径。我国星级饭店营业收入来源分布比例表见表1-1。

客房部提供合格的客房产品，但却不是销售部门，推销客房这项工作是由前厅部完成的，这也是前厅部的首要工作任务，此项工作由预订处及总台接待负责，饭店常以客房销售数量来衡量前厅部员工的工作绩效。推销客房包括以下四方面职能：

（1）受理客人预订。

（2）接待未经预订而直接抵店的零散客人（Walk-in Guests）。

（3）办理客人的入住登记手续（Check-in）。



（4）确定房价，分配房间。

表 1-1 我国星级饭店营业收入来源分布比例表

饭店星级	营业收入				合计
	客房	餐饮	商品	其他	
五星级	47.99%	33.99%	3.75%	14.27%	100%
四星级	43.64%	34.34%	10.74%	11.28%	100%
三星级	45.14%	39.82%	3.48%	11.56%	100%
二星级	45.14%	41.47%	3.97%	9.42%	100%
一星级	47.07%	40.28%	4.35%	8.30%	100%

（资料来源：中国饭店业统计）

2. 提供信息

前厅部是整个饭店的信息中心，是饭店经营活动的主要信息源，前厅部提供的信息主要包括：

（1）提供饭店的经营的外部市场信息：如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、客人的消费需求与心理、人均消费水平、年龄结构等。

（2）提供内部管理信息：如出租率、营业收入、客人投诉、客情预测、客人住店/离店以及在各营业点的消费情况等。

（3）为客人提供信息：饭店内外有关活动的信息，如有关日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等，同时提供饭店所在地、所在国的信息及指南等。

3. 协调对客服务

饭店的一切工作的中心就是满足客人的需要，作为饭店业务活动的中心，前厅部必须利用其饭店代言人的角色来处理对客关系，在宾客与饭店其他部门之间牵线搭桥，协调前台、后台之间的对客服务。保证饭店的服务效率和服务质量，让宾客愉快地享受住店生活。

4. 及时准确地显示客房状况

及时准确地显示客房状况的目的是使饭店最大限度地利用客房这一饭店最大的获利产品。饭店客房状况是指饭店客房的使用状况。通常分为长期和短期两类：长期状况是指饭店客房的预订状况；短期状况是指饭店客房的瞬间状况。前厅部应及时、准确地显示客房使用情况，以便进行客房销售。

5. 建立、控制客账

为了方便住店客人，多数饭店为客人提供一次性结账服务。总台收款处要为客人分别设立账户，在客人住宿期间，接受各营业部门转来的客账资料并及时登账，要保持准确的账单资料，监督宾客的信用情况，完成每日审核工作，为离店客人办理结账、转账及收款事宜。



6. 提供各类前厅服务

前厅部除了承接客房预订、办理入住登记手续外，还必须准确及时地为客人提供穿梭巴士、门厅迎送、行李、问讯、邮件、留言、贵重物品寄存、电话总机、商务中心、退房结账及委托代办等一系列服务。前厅部的运行是一个包含多项服务职能和管理环节的系统流程。按服务的过程可分为“售前服务——售中服务——售后服务”3个阶段，见表1-2。

表1－2　前厅部服务流程

阶段	内容
1. 售前服务	① 远程询问服务：如电话、传真、电传、信函、因特网咨询等
	② 各种预订服务：如散客预订、团体客人预订等
	③ 迎接非住店客人：如参加宴会的客人等
2. 售中服务	① 抵店时：迎接客人、接应行李、登记入住等
	② 逗留期间：问讯、邮件、委托代办、客账管理、总机话务服务等
	③ 离店时：退房结账、行李服务、相关离店服务等
3. 售后服务	① 建立客史档案
	② 与宾客保持联系，如节假日信函问候等

7. 建立客史档案

客史档案（Guest History）是以客人第一次入住时登记表格内的内容和饭店工作人员对客人入住饭店后的实际消费需求进行收集，并以文字、图表形式记录整理的信息资料，它是以宾客姓名字母顺序排列的有关宾客的主要资料。例如，有关宾客的个人情况资料，每次住店期间的爱好、习惯、所需的特殊要求、投诉等。这些资料是饭店向宾客提供周到的、具有针对性的、个性化服务的依据，也是饭店加强对客源的了解，增加市场渗透力，提高饭店客房销售能力的信息来源。

1.2.2　前厅部主要机构的职能

1. 预订处

接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订，办理订房手续；制作预订报表，对预订进行计划、安排和管理；掌握并控制客房出租状况；负责联络客源单位；定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。

2. 接待处

负责接待抵店投宿的客人，包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订客人；办理宾客住店手续，分配房间；与预订处、客房部保持联系，及时掌握客房出租变化，准确显示房态；制作客房销售情况报表，掌握住房客人动态及信息资料等。

3. 问讯处

负责回答宾客的询问，提供各种有关饭店内部和饭店外部的信息；提供收发、传

达、会客等应接服务；负责收发和保管所有客房钥匙；处理客人信函、电报和安排会客等。

4. 收银处

负责饭店客人所有消费的收款业务，包括客房餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用；同饭店一切有宾客消费的部门的收银员和服务员联系，催收核实账单；及时催收长住客或公司超过结账日期，长期拖欠的账款；夜间统计当日营业收益，制作报表。

5. 礼宾部

负责在店口或机场、车站、码头迎送宾客；调度门前车辆，维持门前秩序；代客卸运行李，陪客进房，介绍客房设备和服务，并为客人提供行李寄存和托运服务；分送客人邮件、报纸、转送留言、物品；代办客人委托的各项事宜；高星级饭店提供“金钥匙”服务。

6. 电话总机

负责接转饭店内外电话，承办长途电话回答客人的电话询问；提供电话找人、留言服务；叫醒服务；播放背景音乐；充当饭店出现紧急情况时的指挥中心。

7. 商务中心

负责为客人提供发电报、电传、传真以及打字、翻译、长途电话、因特网、商务资料索引等商务服务；提供代办邮件服务；提供秘书服务；提供文件整理、装订服务；提供租用电脑、寻呼服务；提供票务服务和客人委托的其他代办服务等。

8. 大堂副理

大堂副理的工作岗位设在大堂，直接面向广大宾客，是饭店与客人之间密切联系的纽带。其职责是协调饭店各部门的工作，检查大堂卫生和员工的工作状况，代表饭店处理日常发生的事件，帮助客人排忧解难，并监督问题的处理等。

1.3 明确素质要求

任务设置

一个细雨飘飘的傍晚，某五星级饭店大堂经理林恩正在大堂值班。她透过玻璃门，看到一个外国青年背着一个很大的行李包正朝饭店大门走来。该青年从旋转门进入大堂后立刻停住了脚步，显然是被饭店大堂的豪华气氛震慑了。他看看自己弄脏的旅游鞋，有点犹豫，但还是走到了总台，用英语问道：“请问，这儿有住宿吗？哦，我知道你们当然有，但我指的是 Dormitory（较廉价的宿舍）。”“Dormitory？”总台接待员反问。年轻人抬头看看大厅四周，理解地说：“我想你们这儿一定没有我



要的那种房间了。”大堂经理林恩此时也来到了总台，她友好地对这位外宾说：“您是否需要房价低一点的房间?”“正是。”这位外宾为有人了解了他的需要而感到高兴。巧的是，这家五星级饭店旁边正好有一家姐妹店，一家三星级涉外饭店，两家饭店同属一个集团，彼此往往根据不同的客人档次相互促销。这时，林恩向外宾推荐了旁边这家三星级饭店：“我们还有另一家饭店，单人间房价最低在300元左右，您觉得怎么样?”这个外国青年的脸上露出了一丝为难，“我是一个穷留学生，要住一段时间，这个房价恐怕还是偏高，我看算了吧。”年轻的老外说着就往店外走去。

林恩看天色已晚，客人又不会中文，要找一个廉价的住处，可能有点困难。他想了想，追了上去，“请等一等，我知道我们饭店对面弄堂里有一家不错的招待所，房价在90元左右，如果您愿意的话，我可以派一名行李员陪您过去。”外国青年的脸上露出了笑容说：“啊，那真是太好了，太感谢你了。以后我一定会给你一个惊喜。”林恩说：“这是我应该做的。”

几天后的一个傍晚，依然是林恩坐在大堂经理的椅子上，从门外走进来一老一少两位外宾，林恩惊奇地发现，那个年轻的外宾正是那天的那个“穷”留学生，所不同的是，今天他西装革履，与那天的邋遢样完全不同。此时他们已经走到林恩面前，年轻的外宾说：“谢谢你，林小姐，那天要不是你，我可能要露宿街头了。这是我的父亲，他在中国有一家化工分公司，生意不错。不过我还是想靠自己打工留学。我父亲的公司每年有一笔不小的交际费。我向他介绍了你们饭店的豪华和你们的亲切服务，他一定要我陪他过来看看，并且会把公司所有的客人安排到这儿。正好今天是我的生日，我们能邀请你一起吃饭吗?”林恩喜出望外，为自己能给饭店拉到这样一笔大生意而感到兴奋，“这就是您要给我的惊喜吗? 哦，简直超过了我的想象。谢谢你们如此关照，同时，祝你生日快乐！但我正在上班，不能陪两位了。谢谢，祝你们用餐愉快。”

目送两位外宾从豪华的大堂楼梯去了西餐厅后，林恩坐在自己的位置思绪万千……

问题：

商界讲究“先有人气，再有财气”，前厅是饭店的一个窗口，前厅部员工与客人的接触机会最频繁，其精神面貌和综合素质不仅体现饭店的服务水准，而且也是饭店与客人建立良好关系的关键，那么，作为一名合格的前厅工作人员必备的职业素养有哪些?

课前导读

正值旅游旺季，两位外籍专家出现在杭州某大宾馆的总台前。总台服务员小刘是个新手，他查阅了一下订房登记单，马上简单地对客人说：“你们预订了一个标准间B档的客房，明天一早退房。”

客人听后脸色陡然一变，很不高兴地说："接待单位在为我们预订客房时，曾经问过我们要住几天，我们明明说好住3天，怎么现在变成了仅住一天呢?"

小刘仍用呆板的毫无变通的语气说："我们这两天房间特别紧张，明天已经没有标准间B档的房间了，当时你们接待单位来订房时已经跟他们说过了，他们也同意了的。"

客人听罢更加恼火，大声喊道："你们要解决住宿问题！我们根本没有兴趣也没有必要去追求预订客房差错的责任问题。"

正当小刘与客人形成僵局之际，前厅值班经理闻声前来，首先向客人表明他是代表总经理来听取意见的。他先让客人慢慢地把意见说完，然后以抱歉的口吻说："你们提的意见是正确的，眼下追究接待单位的责任并不是主要的。这几天正当旅游旺季，双人标准间B档很紧张，我设法安排一间套房，请你们明后天继续在我们宾馆作客，虽然套房房金要高一些，但设备条件还是不错的，我可以给你们打个六折。"

酒店订房记录与客人要求有差距，是不可避免会出现的情况，特别是有中间人帮助客人订房时，这种情况出现的可能性就会更大一些。一旦出现这类问题，在帮助客人处理时，既要有积极的态度，也要讲究语言技巧，才会赢得客人的满意。

新课导入

前厅部员工代表整个饭店接待每一位客人，以客为尊，值得客人托付以及良好的外部形象能让客人的心理得到愉悦的感觉，给客人留下美好的印象。前厅部员工要有成熟而健康的心理，能以"强健"和"豁达"的心态处世，与他人相处，能遵循"平等和双赢"的原则，能自觉地进行自我沟通和自己心理调整。具体说，前厅部从业人员应具备以下几方面职业素养：

1.3.1 前厅部员工职业素质要求

1. 爱岗敬业

(1) 能及时、认真地向上级领导报告工作或传递信息。

(2) 在前厅服务中，工作认真、踏实、负责。

(3) 对客人的服务到位，责任心强，有敬业精神。

(4) 对客人的服务能做到尽善尽美。

2. 广博的知识

(1) 对中外历史知识有一定的了解。

(2) 对本地域内的地理环境和气候有比较全面的掌握。

(3) 对本地风景名胜、交通状况、国外风俗、宗教文化和礼仪礼貌等方面的知识有一定的了解。



3. 良好的外部形象

（1）穿戴整齐，按饭店规定着装。
（2）站立服务，坐姿、走姿和手势合乎规范。

4. 恰到好处的礼貌礼节

在对客服务中能够自觉运用迎送礼、操作礼、微笑礼、言谈礼、称呼礼、问候礼等饭店服务礼仪规范为客人提供恰到好处的服务。

5. 健康的体魄

（1）身体素质好。
（2）精神饱满。
（3）有连续站立8小时服务的基本功。

1.3.2 前厅部员工职业能力要求

1. 语言表达能力

饭店行业是吃开口饭的行业，对从业人员在语言能力方面提出了更高的要求，主要体现在几个方面：
（1）使用优美的语言和能使客人愉快的语调与客人交流。
（2）使用迎宾敬语、问候敬语、称呼敬语、电话敬语、道别敬语，为客人提供规范化的服务。
（3）善于用简单明了的语言表达服务用意，并能和客人进行沟通和交流。
（4）能够用英语或其他外语进行服务，并解决服务中的一些基本问题。
（5）掌握一定的语言技巧。

2. 自我控制能力

“客人就是上帝，客人永远是正确的”，这已经成为饭店业的经典服务理念，但是客人也是普通的人，也有犯错误的时候，当客人错了的时候，要求我们把对留给客人，把错留给自己，不与客人争辩，争取双胜无败的结局，这就要求饭店从业人员在对客服务场合善于控制自己的情绪，具备较强的自我控制能力，主要体现在几个方面：
（1）有较强的自我控制能力，能在短时间内调整自己的不良情绪。
（2）面对压力有调整心态的能力，以最佳的状态为客人服务。
（3）对客人的过激言行，能以平和的心态和语言，平息或化解矛盾。

3. 人际交往能力

（1）能和领导、同事及客人处理好各种关系。
（2）尊重领导和同事，尊重客人。
（3）遵守各种管理制度和规定。
（4）有和其他同级业务部门相互协调的能力。
（5）有能及时和领导、同事沟通信息的能力。

4. 推销能力

饭店的收入主要来源于客房销售收入，推销能力是饭店对前厅服务员的一个必备要求，主要体现以下几方面：

（1）有委婉推销客房的能力。

（2）有灵活多变的推销技巧。

（3）有敏锐多变的推销语言。

5. 记忆能力

案例导入

在美国学者托马斯·J·彼得斯和小罗伯特·H·沃特曼合著的《追求卓越》一书中的引言中，有这样一段话：晚饭后，我们决定在华盛顿再过一夜。忙了一整天，竟错过了最末一班合适的班机。事先又没有订妥旅馆，不过，好在当时我们距离新开的“四季饭店”不远。这家饭店，我们以前住过一次，挺喜欢的。我们穿过前厅，心里一边琢磨着，以什么样的理由去要房间最好，一边强打精神，准备看晚来的人常常要看的那种冷面孔。可是出乎意料，那位接待员抬头一看，竟莞尔一笑，并亲切地叫着我们的名字，打起招呼来。想不到她还记得我们的姓名！这使我们一下子明白了一个道理，知道了为什么在短短一年之中，“四季饭店”就成立华盛顿旅客们竞相下榻之所；为什么开办不过一年，它就能达到人人说好的第一流水平，而这种情况是并不多见的。

“记住别人的名字并且能准确地称呼出来，等于给别人一个巧妙而有效的赞美。”这是一个人人皆知的道理，为客人提供个性化的服务，首先应从给予客人个性化的认知做起，主要包括：

（1）对住店客人的姓名和兴趣、爱好能很快记住。

（2）能记住回头客人的个性化要求。

6. 预测与判断能力

（1）有对客人服务的预测能力，提前为客人的需求做好准备。

（2）能在观察客人需求的基础上，具有较强的判断能力，给客人以最佳的服务。

（3）有根据客人眼神、表情和言谈等肢体语言，能在短时间内正确判断出客人的身份、文化层次和地位，预测出可提供的服务项目，从而为客人提供最佳的服务。

7. 使用电脑和辅助工具的能力

（1）能在短时间内迅速地订房或结账，减少客人的等候时间。

（2）利用电脑记录信息的能力。



（3）通过电脑使用信息的能力。

（4）编制记录饭店信息表格的能力。

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 为客人提供物品传达服务的前厅部分支为（　　）。

（A）礼宾部　　（B）总机　　（C）前台　　（D）商务中心

2. 推销客房的职能包括（　　）。

（A）受理客人预订　　（B）接待 Walk-in 客人

（C）登记手续办理　（D）确定房价，分配房间

3. 前厅部的首要工作任务是（　　）。

（A）推销客房　　（B）提供信息

（C）建立、控制客账　　（D）建立客史档案

4. 按照服务过程，前厅服务可分为（　　）。

（A）售前服务　　（B）售中服务　　（C）售后服务　　（D）跟踪服务

5. 我国星级饭店评定标准规定，饭店前厅的公共面积（不包含任何营业区域的面积）必须保证不少于（　　）m^2/间客房。

（A）0.2~0.4　　（B）0.4~0.6　　（C）0.6~0.8　　（D）0.8~1.0

（二）判断题

1. 提供外币兑换业务的是前厅部商务中心。（　　）

2. 大堂副理是饭店与客人之间密切联系的纽带。（　　）

3. 必要时，电话总机要充当饭店出现紧急情况时的指挥中心。（　　）

4. 饭店客房短期状况是指客房的预订状况。（　　）

5. 前厅部是整个饭店的信息中心，是饭店经营活动的主要信息源，（　　）

二、能力训练

（一）案例分析

某日晚上 6 时许，某饭店的大堂内灯火辉煌，宾客如云。总服务台的接待员小马正为团队客人办理入住手续。这时两位香港客人走到柜台前对小马说："我们要一间房。"小马说："请您稍等一下，我为这个团队办好手续，就替你们找空房。"其中一位港客说："今晚 7 点半我们约好朋友在外面吃饭，希望你先替我们办一下。"于是小马一边继续为团队办手续，一边用计算机查找空房，但是，所余空房全都是每间 218 元的。他如实告诉了客人。此时那位张先生突然对小马大发脾气："今天早上我曾打电话给你们饭店，问询房价，回答说双人标准间是每晚 186 元，为什么忽然调成 218 元了呢？真是漫天要价！"小马刚要说话，这位姓张的客人突然挥手向小马的面孔打去，小马没有防备，结果挨了一记耳光。他趔趄了一下，面孔变得煞白，真想打对方

一下。但他马上想到自己的身份，绝不能意气用事。于是尽量克制，使自己镇定下来。接着用正常的语气向客人解释说："186 元的房间已经住满，218 元的还有几间空着，由于楼层不同，房金也就不一样，我建议你们住下，尽快把入住手续办好，也好及时外出赴宴。"这时另一位香港客人李先生见他的朋友张先生理亏，想找个台阶下，于是就劝张先生说："这位接待员还算有耐心，既然如此劝说，我们就答应住下吧。"张先生见势也就软了下来。小马立刻招手要行李员把客人的行李送到房间。当时从小马紧握着的那只微微颤抖的手上，可以看出他正在极力压抑着内心的委屈。在周围的其他客人都纷纷对那位先生的粗鲁行为表示不满时，那位张先生一声不响地和李先生办好手续便匆匆地去客房了。那位张先生事后深感自己的不是，终于在离店时到总台向小马表示歉意，对自己的冒失行为深感遗憾。

请问：这个案例给你的启示是什么？

（二）情境体验

以学习团队为单位分别走访调查本地区星级饭店及经济型饭店各一家，了解不同系列的饭店在前厅布局上有何差异？并形成饭店考察体验报告。

2 客房销售技巧

教学目标

知识目标

熟悉饭店房型、房价、房态、计价方式；掌握客房销售程序与技巧。

技能目标

能够运用客房销售技巧巧妙推销客房。



任务设置

做好前厅工作和做好其他工作是一样的：就是要熟悉自己的产品，熟悉自己的业务。在前厅工作中，无论是行李员引领客人进房，还是总台员工向客人介绍、销售客房，为客人安排房间，都需要员工熟悉客房和饭店。作为一名旅游或饭店管理专业的学生，更需要从专业的角度去认识饭店与饭店的产品。请完成以下任务：

1. 你喜欢哪家饭店？能写出你喜欢或会选择去实习的饭店客房的基本信息吗？

2. 一般星级饭店的房型有哪些？以学习团队为单位走访一家五星级饭店或者通过网上饭店360度全景展示，了解饭店主要房型及设施配备，并制作PPT，对房型及设施配备进行介绍。

课前导读

主题客房

1. 主题客房的产生

从世界范围看，1958年，美国加利福尼亚的Madonna Inn率先推出12间主题客房，后来发展为109间，成为美国最早、最具有代表性的主题饭店。目前世界上的主题饭店以美国的“赌城”拉斯维加斯最为集中、最为著名。

主题客房作为一种正在兴起的饭店发展新形态，对我国是一个新生事物。曾有一位美国客人感叹中国饭店客房模式的单调：无论到哪个城市，入住哪家饭店，早晨起来环顾四周，总以为身在同一家饭店的同一间客房。人们已经明显感觉到“标准间”带来的乏味。21世纪是“个性张扬”的时代，客人的猎奇心理日益膨胀，客人消费逐渐由基本需求向更高层次发展。这种变化带来的就是饭店行业越来越激烈的竞争，饭店需要开发各类具有个性色彩的主题概念客房，提升客房卖点，满足不同客人的喜好要求。可以说主题客房是因客人的需要而产生与发展的。主题客房在我国的发展历史并不长，分布区域目前也仅仅局限在饭店业比较发达的广东、上海、深圳等地，我国第一家真正意义的主题饭店，是2002年5月在深圳开业的威尼斯酒店。

2. 主题客房的定义

主题客房比普通的客房更具有针对性，是运用多种艺术手法，通过空间、平面布局、光线、色彩、多种陈设与装饰等多种要素的设计与布置，烘托出某种独特的文化气氛，突出表现某种主题的客房。主题客房专门针对高档商务客人及重要宾客，主题客房不但在硬件设施上进行了全面的升级改造，而且在软件的配套上也实现了升级上档的人性化服务。对于入住主题客房的贵宾，还能享受一系列的个性化服务。



3. 主题客房的特点

1）独特性

主题客房具有与其他普通客房完全不同的环境气氛，凭借独特的陈设装饰与布置，给人以全新的感受。客房产品的设计一样可以“量身定做”，并展现出与众不同的空间感觉，让人过目不忘，流连忘返。

2）文化氛围浓厚

主题客房的文化气息渗透于整个房间的各个细节，从客房的名称、客房的设计风格、客房的陈设装饰上体现出来，让客人感受到深刻的文化内涵，沉浸在主题客房的文化氛围中。饭店还可根据不同历史时期的人文现象进行主题的选择和设计，这种人文现象可以是现代的，也可以是历史的，甚至是远古的；饭店更可以以形形色色的文化作为主题切入口，设计独具特色的文化客房。

3）针对性

主题客房因其所表达的主题与个性不同，吸引着不同的顾客群，同时也可以为有特殊需求的客人“量身定做”，从而满足客人的要求。饭店可以根据目标市场的一些个性需求和偏好设计不同的客房产品，也可因地制宜，通过挖掘不同的地域文化，开发各类“民俗客房”。

新课导入

为了能充分发挥前厅的首要功能——销售饭店产品，提高前厅部客房销售业绩，前厅部工作人员除应确保前厅各环节对客服务的优质高效外，还应熟悉饭店产品、熟悉房价知识、掌握客户状态类型、知晓饭店客户计价方式。

2.1 熟悉饭店产品

2.1.1 饭店常见房型

1. 按房间及床位数量划分

1）单人间（Single Room）

单人间是指配备一张单人床的单间客房，有独立的卫生间，适合于单身客人使用。这种房间在客房中占的数量较少，但是功能齐全，隐私性强，颇受旅游者特别是商务旅游者的欢迎。近年来，单人间的数量在饭店呈上升的趋势，在日本与美国的不少大城市中，商务型饭店的单人间与双人标准间之比已达到 1 : 1，而一般城市的单人间也占客房总数的 10%～15%。

2）大床间（Double Room）

房内配一张双人床的客房称大床间（图 2.1），适用于夫妻旅行者同住，也适合单身旅游者。新婚夫妇入住时，称为“蜜月客房”。现在有些饭店将大床间增加了现



代化办公通信设备，开辟商务楼层，招徕消费较高的商务客人，特别是在接待以商务客人为主的饭店，大床间占客房总数的比例逐渐增加，多者可占总数的50%~60%。

3）双床间（Two-Bed-Room）

配备两张床的房间称为双床间（图2.2），客房部为了满足不同层次客人的需求，可以把双床间分为以下几种：

（1）标准间（Standard Room或Twin Room）：指房间配有两张单人床，用多功能床头柜隔开，可供两位客人居住，适用于旅游团队、会议团体客人，这类客房经济实用，是目前饭店尤其是在旅游饭店客房数中占绝大部分的客房。



图2.1　大床间



图2.2　标准间

（2）配置单双两便床（Holly Wood Bed）：指一个床头板连接两张单人床，既可独立作为两张单人床使用，又可合并作为双人床使用，该客房与大床间基本相同，主要供夫妇使用，同时，可根据需要调整成标准间。

（3）配置两张双人床（Double-Double Room）：可供两个单身旅游者居住，也可供夫妇或家庭旅行客人居住，这种客房的面积比普通标准间稍大。

（4）配置一张双人床、一张单人床（Double-Single Room），或配一张大号双人床、一张普通双人床（Queen-Double Room）：这类客房主要为满足家庭旅游客人的需要，前者在当前的经济型酒店中比较常见，这类客房主要是为满足家庭旅游者的需要而设置的。

4）三人间（Triple Room）

配置三张单人床的房间叫做三人间（图2.3），属于经济档客房。在国内，一、二星级饭店相对设置较多，高星级饭店设置较少甚至不设。如有三人要求同住一间客房时，往往在标准间内临时加一张折叠床。但是这样的客房在国外很多五星级饭店都设置，目的在于树立良好的公众形象，它似乎在向人们诠释：尽管我们是五星级饭店，但我们也是向普通公众开放的。

5）套间（Suite Room）

由两间或两间以上的房间构成的客房，称为套间。等级越高的饭店套间的数量越多，美国近年来出现的全套间饭店称为Hometel。根据套间使用功能和室内装饰标准，套房可细分为下列几种：

（1）普通套间（Junior Suite或Standard Suite）：普通套间（如图2.4所示）由连通的两个房间组成，一间为起居室（Living Room），另一间为卧室（Bed Room），卧



室内放置一张大床或两张单人床，并带有卫生间。起居室用以会客、办公，也附有一个小卫生间，可不设淋浴房。



图 2.3　三人间



图 2.4　普通套间

（2）立体套间（Duplex Suite）：也称双层套间或复式客房，是一种两层楼套间，起居室在下，卧室在上，从起居室到卧室由室内小楼梯连接。这类客房适合带小孩的家庭居住，小孩可睡在楼下沙发床上，大人睡在楼上；商务客人往往也喜欢住这类客房，因为楼下可用做办公和会客使用，楼上用来休息。

（3）豪华套间（Deluxe Suite）：豪华套间（如图 2.5 所示）一般由 3~5 个房间组成，主要有卧室、会客室、卫生间、小厨房、餐室、书房等，室内设备齐全。豪华套房的特点在于注重客房的装饰艺术与布置氛围，用品配置档次高，功能完善、齐全，房间的装饰布置和设置用品华丽高雅。卧室一般配置大号双人床或特大号双人床。在饭店中，该类客房数量不多，价格昂贵，一般适合有经济实力的富商和知名人士居住。

（4）总统套间（Presidential Suite）：按照国家饭店星级评定标准规定为三星级以上的饭店要设置总统套间（如图 2.6 所示）。总统套间也称总统房，通常由七八个房间组成，是饭店内最为豪华高档的客房。套间内总统与夫人的卧室分开，男女卫生间分用。总统套间拥有客厅、书房、健身房、会议室、随员室、警卫室、餐厅或酒吧间以及厨房等，有的还有室内花园。整个房间装饰布局极为讲究，设备用品富丽豪华，常用名贵的字画、古董、珍玩装点。广州东方宾馆总统套间的鎏金雕花的《清明上河图》价值 50 万美元，北京王府饭店总统套间的玉带桥玉雕价值 160 万美元。总统套间造价昂贵，出租率较低。对饭店来讲，它是一种标志，它意味着该饭店的规格和档次高，具备了接待总统的能力。但是，总统套房并非只有总统才可以居住，只要具备消费能力，谁都可以住，事实上，住总统套间的客人多数是富商。



图 2.5　豪华套间



图 2.6　总统套间

2. 按客房的位置分类

（1）连通房（Connecting Room）：指两个独立的双人房间，中间装有门锁的双扇门相通，连通房可作为套间出租，也可作为两间独立的双人间出租。

（2）内景房（Inside Room）：房间的窗户朝向饭店的内部庭院。

（3）外景房（Outside Room）：房间的窗户朝向饭店的外部景观，如朝向街道、江河、湖泊、大海、高山、公园等。

（4）角房（Corner Room）：房间位于楼层的拐角处，或走廊过道尽头，这类客房在多边形建筑中较多。

（5）相邻房（Adjoining Room）：相邻房是指室外两门毗邻而室内无门相通的客房。

2.1.2 房价知识

1. 标准价（Rack Rate）

由饭店管理部门依据经营成本、盈利需要、竞争等因素制定的各种类型客房的基本价格，在饭店价目表上明码标注，未含任何服务费或折扣等因素。

2. 团队价（Group Rate）

针对旅行社、航空公司等团体住店客人提供的折扣价格。

3. 小包价（Package Plan Rate）

小包价是饭店为客人提供的一揽子报价，其中包括房费及其他服务项目的费用。

4. 折扣价（Discount Rate）

对于常客、长住客及有特殊身份的客人，饭店通常为之提供的优惠房价。

5. 商务合同价（Commercial Rate）

饭店与有关公司或机构签订合同，以优惠价格出租客房，以求双方能够长期合作。

6. 免费（Complimentary）

饭店由于种种原因，有时需要对某些特殊身份的客人免收住店房费；但应注意免收房费应该按规定要求，一般只有饭店总经理才有权批准。

7. 白天租用价（Day Use Rate）

客人白天租用房间，饭店一般按半天房费收取，有些饭店也按小时收取；一般对凌晨抵店的客人、结账超过了规定的时间、入住与离店发生在同一天时饭店会采用白天租用价。

8. 淡季价（Low Season Rate）

饭店由于本地气候变化不利于旅游而出现客人减少时，所制订的、低于门市价一



定幅度的价格。

9. 旺季价（High Season Rate）

根据本地气候变化有利于客人出游、客源增加时，饭店依照标准价上浮一定幅度的价格。

10. 家庭租用价（Family Plan Rate）

这种价格是专门针对携带小孩的客人的客人所提供的一种折让价格。

11. 加床费（Rate for Extra Bed）

饭店根据客人要求额外增加床具而推出的一种价格。

2.1.3 客房状态类型

1. 住客房（Occupied 简称 OCC）

客人正在住用的房间。

2. 走客房（Check-Out 简称 C/O）

表示客人已经结账并离开的房间。

3. 空房（Vacant 简称 V）

表示前日暂时无人租用的房间。

4. 未清扫房（Vacant-Dirty 简称 VD）

表示尚未经过打扫的空房间。

5. 外宿房（Sleep-Out 简称 S/O）

表示已经被出租，但住客昨夜未归的房间。为了防止发生逃账等意外情况，客房服务员应将此种客房状况通知总台。

6. 维修房（Out of Order 简称 OOO）

表示需要维修的房间，亦称失效房或称待修房。该客房因设施、设备发生故障，暂时不能出租。

7. 已清扫房（Vacant Clean 简称 VC）

表示该客房已经清扫完毕，可以重新出租。亦称 OK 房。

8. 请勿打扰房（Do not Disturb 简称 DND）

表示该客房的住客因睡眠或其他原因而不愿意被服务人员打扰，亮有“勿扰”灯或挂有“勿扰”牌子的房间。

9. 贵宾房（Very Important Person 简称 VIP）

表示该客房住客是饭店的重要客人。

10. 长住房（Long Staying Guest 简称 LSG）

表示该客房长期由客人包租，又称“长包房”。

11. 请即打扫房（Make up Room 简称 MUR）

表示该客房住客因会客或其他原因需要立即打扫房间。

12. 轻便行李房（Light Baggage 简称 L/B）

表示该房是住客行李很少的房间，为了防止逃账，客房部应及时通知总台。

13. 无行李房（No Baggage 简称 N/B）

表示该房间的住客无行李，为了防止逃账，客房部应及时通知总台。

14. 准备退房（Expected Departure 简称 E/D）

表示该客房住客即将在当天 12：00 前退房，但现在还未退房的房间。

15. 加床（Extra Bed 简称 E）

表示该客房有加床。

2.1.4 计价方式

在国际饭店业，通常按照对客人的房费报价中是否包含餐费和包含哪几餐的费用而划分不同的收费方式。

1. 欧式计价（European Plan，简称 EP 计价）

这种计价只计房租，不包含餐饮费，为世界上大多数饭店所采用。

2. 美式计价（American Plan，简称 AP 计价）

这种计价的特点是房租金中包含一日三餐的费用，多为度假型饭店或团体（会议）客人选用。

3. 修正美式计价（Modified American Plan，简称 MAP 计价）

此种价格包括房租和早餐费用，还包括一顿午餐或晚餐（两者可以选择其中一种），这种计价方式比较适合普通游客。

4. 欧陆式计价（Continental Plan，简称 CP 计价）

房费中包括欧陆式早餐，欧陆式早餐比较简单，一般提供冷冻果汁、烤面包、咖啡或茶。

5. 百慕大计价（Bermuda Plan，简称 BP 计价）

房费中包括美式早餐。美式早餐除提供欧陆式早餐的品种以外，通常还提供煎、煮鸡蛋、火腿、香肠、咸肉、牛奶、水果等。



2.2 销售客房产品

任务设置

1. 前台的销售主要是指对步入客人的销售。不同类型的客人，销售的侧重点是不同的。对外地来的旅游客人、第一次来的公司客人或外国散客，你知道该怎样进行销售才能使他们住下来吗?

2. 一对中年外地夫妇来丹东旅游，他们走进了一家四星级酒店，如果价格合理的话就打算住下来，属于临时的步入客（walk-in）。作为销售代表，请你采用适当的客房销售技巧推销客房。

课前导读

前厅部销售存在的几个问题

1. 员工普遍缺乏主动销售的意识。应该说，前厅员工把工作更多看成是完全具体的接待或提供保障服务，缺少通过销售、沟通去满足、帮助、捕捉客人信息和需要的意识。因此，对客服务更多是按照操作流程和规范接待客人，给人以公事公办的感觉，对客人一时流露的怨言或其他需求不能准确地捕捉并及时反馈。

2. 注重客房销售，但不注重酒店其他产品的销售。多数员工向客人介绍酒店时只会介绍客房，而对酒店其他产品的推广不够，使得酒店的营业收入过多地依赖客房收入，导致一些投入的设备设施利用率不高，这样会让客人觉得酒店产品与服务的单一，同时还会感到价格太贵又不方便。

3. 员工在向客人销售中强调的是价格而不是价值。目前许多酒店接待员在向客人介绍客房时，报了价格后就问客人要不要，忽视了向客人介绍房间价格的内涵，即该价格之中包含了哪些酒店会提供的服务。因此，前厅员工在向客人介绍酒店产品时，要详细介绍价格所包含的内容，以及该价格的优惠措施，让客人感到这个价格是物有所值的，否则会让客人听了不满意，或不容易马上接受。

新课导入

随着饭店业竞争的加剧，饭店越来越重视前厅部的销售工作。其销售成功与否直接影响到客人对饭店的认识、评价和是否再次光临，并最终影响饭店的经济效益。因此，对于一名优秀的前台服务员而言，不仅要熟悉前厅客房销售的要求和服务程序，更应掌握客房销售技巧，对客人进行面对面的推销。

2.2.1 客房销售方法

1. 强调客人受益

由于客人对产品价值和品质的认识程度不一样，相同的价格，有些客人认为合理，而有些客人则感到难以承受。在这种情况下，接待员要将价格转化为能给客人带来的益处和满足，对客人进行启迪和引导，促成其转化为购买行为。例如，当接待员遇到一位因房价偏高而犹豫不决的客人时，是这样介绍的：“这类客房的床垫、枕头具有保健功能，可以让您充分休息的同时，还能起到预防疾病的作用”。而另一位接待员可能是这样推销的：“这类客房价格听起来高了一点，但它配有冲浪浴设备，您不想体验一下吗？”强调客人受益，增强了客人对产品价值的理解程度，从而提高了客人愿意支付的价格限度。

2. 给客人进行比较的机会

如果客人没有具体说明需要哪种类型的客房，那么客人可能是第一次来到本饭店，也可能客人希望选择一种过去没有住过的客房。前厅接待人员可根据客人的特点，向他推荐两种或三种不同房型、价格的客房，供客人比较、选择，激发客人的潜在需求，增加饭店的收益。如一个看上去很有身份的商人，要订一个普通标准间，接待人员除报价格外，还应试探性地向其推荐商务客房或套房，提供给客人选择，并加以描述性语言，可能会收到比较好的效果。在推销过程中，接待员应避免将自己的观点强加于客人，切记接待人员的责任是推销，而不是强迫对方接受。过分的“热情”会适得其反。某些时候，即使客人因员工的坚持而勉强接受了某种房间，饭店多赚了一些钱，但却永远补偿不了他（她）因被迫接受而以后，可能顾客再也不会光顾饭店了。因此，应尊重客人的选择，即使客人最终选择了一间较便宜的或相对档次较低的客房，也要表示赞同与支持。

3. 坚持正面的介绍

前厅接待员在介绍不同的房间以供客人比较时，要着重介绍各类型客房的特点、优势及给客人带来的方便和好处，指出它们的不同，但不要对各类型客房的缺点进行比较，还应注意用词。

例如，饭店目前只剩一间客房，客人已经无法选择，也应对客人说“您运气真好，我们还有一间相当不错的客房”，而不能说“这是最后一间客房了”。以免让客人感觉这间客房是其他客人挑剩下的，可能会存在质量问题。必要时，接待员应善于将客房或客房所处环境的不利因素转化为给予宾客便利的因素。

例如，室外景色不够好的客房，可能很安静；靠近游泳池的房间可能会受噪音干扰，但如果客人喜欢游泳，从房间到游泳池就很方便。

4. 对犹豫不决的客人可以多提建议

许多客人并不清楚自己需要什么样的房间，在这种情况下，接待人员要认真观察客人的表情，设法理解客人的真实意图、特点和喜好，然后按照客人的兴趣和爱好，

有针对性地向客人介绍各类客房的特点，消除其疑虑。假若客人仍未明确表态，接待员可以运用语言和行为来促使客人下决心进行购买。例如，递上入住登记表说“这样吧，您先登记一下”或“要不您先住下，如果您感到不满意，明天我们再给您换房”等；也可以在征得客人同意的情况下，陪同客人实地参观几种不同类型的客房，让客人对饭店客房产品有感性认识，当他们亲自看了客房设施后，可能会迅速做出住宿的决定。即使客人不在这里住宿，他们也会记住这家饭店的热情服务，可能会推荐给亲友或下次来投宿。这样，既消除了客人可能的疑虑，也展示了饭店的信誉及管理的灵活性。

5. 高码讨价法与利益引诱法

高码讨价法和利益引诱法是两种有效的销售技巧，可以在客房销售过程中加以运用。高码讨价法是指在客房销售中向客人推荐适合其地位的最高价格的客房。根据消费心理学，客人常常接受接待员首先推荐的房间。如果客人不接受，再推荐价格低一档次的客房，并介绍其优点。这样由高到低，逐层介绍，直到客人做出满意选择。这种方法适合于向未经预订直接抵店的客人推销客房，从而最大限度地提高了高价客房的销售量和客房整体经济效益。

利益引诱法也称由低及高法，是对已预订到店的客人，采取给予一定附加利益的方法，使他们放弃原预订客房，转向购买高一档次价格的客房。例如：“您只需要再多付 50 元，就可以享受包价优惠，除房费外，还包括免费早餐和午餐”。这时客人常会被眼前利益所吸引而顺从接待员的建议，其结果是饭店增加了营业收入，客人同时也享受到了更多的实惠。

6. 价格分解法和适当让步法

通常，饭店为获得更多的营业收入，都要求接待员先推销高价客房。而价格作为最具敏感性的因素之一，有时客人一听到总台的报价，就可能被吓退，拒绝购买。此时就要将价格进行分解以隐藏其“昂贵性”。

例如：某类型客房的价格是 580 元，报价时可将 80 元免费双早和 100 元免费餐费从房价中分解出来，告诉客人实际房价是 400 元；假如房费包含免费洗衣或免费健身等其他免费项目，同样应进行价格分解。这样，客人心目中高价的概念此时就会被大大弱化。所以，采用价格分解法，更易打动客人，促成交易。

另外，在接待过程中，经常会遇到客人抱怨房价太贵了，询问：“能不能打折？”因为在市场经济条件下，市场的多变性决定了价格的不稳定性，价格因不同客人而异，也早已成为十分正常的现象。所以，对于确实无法承受门市价格的客人，适当地给予优惠，也是适应市场、适应竞争的重要手段，否则，就会出现将客人主动地送到竞争者手中的现象。但要注意优惠幅度应控制在授权范围内，并要求员工尽量不以折扣作为达成交易的最终手段，并配合各种奖励措施，鼓励员工销售全价房。

7. 选择适当的报价方式

（1）“冲击式”报价：即先报出房间价格，再介绍房间所提供的服务设施和服务



项目等，这种报价方式适合推销价格比较低的房间，以低价打动客人。

（2）“鱼尾式”报价：先介绍所提的服务设和服务项目及客房的特点，最后报出房价，突出产品质量，减弱价格对客人购买的影响。这种报价方式适合推销中档客房。

（3）“夹心式”报价：也称“三明治”式报价，这种报价方式是将价格置于所提供的服务项目中，以减弱直观价格的分量，增加客人购买的可能性。这种报价方式适合于中、高档客房，可以针对消费水平高、有一定地位和声望的客人。总之，价格放在什么阶段报、报价的顺序以及报几种房价等，都要根据不同客人的特点与需求，有针对性地宣传推销，介绍要恰如其分，不要夸大其词，因为客人很快就会发现任何不实之处，对饭店产生不信任感。

8. 推销饭店的其他设施和服务

在宣传推销客房产品的同时，不应忽视推销饭店的其他服务设施和服务项目，如餐饮、娱乐、商务等设施和服务，以使客人感到饭店产品的综合性及完整性。因为客人住店，不仅仅是为了满足其休息的生理需要，往往还有其他方面的需求，如果接待人员不向客人介绍推荐，就有可能使某些设施设备长期无人或很少使用，不但使饭店的营业收入受到损失，而且造成设备资源的浪费。所以，在预期客人需要的前提下，向客人提供有关信息，不仅是一种积极的销售技巧，还可增加饭店的营业收入，改善与宾客的关系。

前厅接待人员在销售饭店的其他服务设施和服务项目时，应注意时间和场合。如客人深夜抵店，可以向客人介绍 24h 咖啡厅服务或房内用膳服务；如客人经过长途旅行后抵达饭店，很可能需要洗衣和熨烫外套，这时应向客人介绍饭店的洗衣服务等。

2.2.2 客房销售程序与标准

1. 客房销售程序

步骤 1：把握客人特点。

前厅员工应有敏锐的观察力和分析判断能力。根据客人的年龄、职业、国籍、旅行目的、身体状况等方面的情况，可以基本了解客人的选房倾向、支付能力、消费习惯以及心理承受能力，从而不失时机地、有针对性地介绍推销饭店客房产品及其他产品。

例如，商务客人通常是因公出差，对房价不太计较，但对服务要求较高，对这类客人可重点推荐商务客房：如宽大的办公桌、传真机等办公设施用品齐全，饭店服务高效、周到，有娱乐设施等；对观光客人则可推销能欣赏四周景物的客房；可以将套房销售给消费水平较高的客人、度蜜月的新婚夫妇、社会知名人士等；向携带孩子的家庭旅游者可推荐连通房或相邻房；向老年游客或残疾客人推销靠近电梯、出入方便的客房等。

步骤 2：介绍饭店产品。

客人往往对房价比较关心，这是很自然的事。况且在未入住饭店之前，客人既不



能接触和尝试，一般也无法直观地感受产品质量，只能凭饭店的外观和对接待员的感觉去认识饭店产品，所以更增加了对房价的敏感度。这种情况下，接待员要在熟悉饭店产品的基础上，尽可能多地向客人介绍饭店产品的优点和独特之处，例如理想的地理位置、新颖的装潢、优雅的环境、美丽的外景、宽敞的房间等，以化解客人心里的价格障碍，进而为饭店创造最佳的盈利机会。

步骤 3：巧妙洽谈价格。

前厅接待员在与客人洽谈价格时，应尽量使客人感到饭店销售的产品是物有所值的，因此，在销售过程中着重推销的是客房的价值而不是价格。接待员可以根据客房的特点，在客房的前面加上恰如其分的形容词。例如：刚装修好的、具有民族特色的、宽敞的、舒适的、能看到海景或湖景等，这类形容词是无穷无尽的，只有这样才更容易为客人所接受。除了介绍客房的特点之外，还应特别强调对客人的好处。例如，“孩子与您同住一套连通房，您可不必为他担心”、“这间客房非常安静，您可以好好休息”等。在洽谈价格过程中，前厅接待员的责任是引导客人、帮助客人进行选择，不要急于报价、定价，以免引起客人反感。

步骤 4：主动展示客房产品。

前厅部必须备有饭店客房产品和其他产品的宣传册及广告宣传资料、图片等，并将它们陈列在客人随手可取的地方，供客人仔细观看、选择，还有一些饭店在大厅配备了大屏幕电脑查询系统，让客人在大厅就可对客房等饭店产品的情况一目了然，获得感性的认识，以促进产品的销售。必要时，还可以带领客人实地参观客房产品，增强客人对客房价值的认知和理解。展示时应从高档客房向低档客房进行介绍，同时，接待员要自始至终表现出耐心、高效、礼貌，即使客人不住店，也应对客人的光临表示感谢，并欢迎客人再次光临。

步骤 5：尽快做出安排。

经过上述销售程序，当察觉到客人对所推荐的产品感兴趣时，前厅服务人员应用提问的方式，促使客人做出选择。一旦客人做出选择，应对客人的选择表示赞赏和感谢，并为客人尽快办理入住登记手续，缩短客人等候时间。

2. 客房销售模拟对话（参考）

接待员：您好！欢迎光临。请问需要什么帮助吗？

男　宾：我们想要入住。

接待员：请问你们有预订吗？

男　宾：没有。

接待员：那你们需要什么样的房间呢？我们这里有标准房、豪华房、江景房、套房等。（感觉这对夫妇是外地人，估计多半是出来旅游的）我们这里的江景房非常不错，又安静又宽敞，而且现在刚好在搞促销，你们觉得怎样？

男　宾：听上去不错，多少钱一晚呢？

接待员：促销价每晚 488 元。

女　宾：嗯，可不可以便宜点呢？我们感觉有些贵。

接待员：真不好意思。因为现在搞促销，所以这已是最低价了。我们的江景房面



积要比普通的标准房大，而且从房间里望出去视野很开阔。另外房间内的床垫、枕头都带有保健的功能，在休息的同时，还起到保健的作用，非常不错的。

女　宾：是不错，那标准房房价是多少呢?

接待员：标准房现在是每晚 358 元。标准房也不错，虽然看不到鸭绿江，但我们就在鸭绿江边，走出去就可以看到。而且标准房与江景房一样，房价里包含了两份西式早餐。您看，你更喜欢哪一种呢?

女　宾：那标准房可不可以再便宜一点啊? 好像都有点贵了。

接待员：哦，这样吧，我帮您选一间最好的标准房，也能看到一点鸭绿江，而且房型也是非常正规的，您看怎么样?

男　宾：好，就要这个标准房了!

职业能力测试

一、基础知识

(一) 不定项选择题

1. 房费中包括房租和早餐费用，还包括一顿午餐或晚餐，这种计价方式称为(　　)。

(A) 欧式计价　　(B) 美式计价　　(C) 修正美式计价　(D) 欧陆式计价

2. 先报出房间价格，再介绍房间所提供的服务设施和服务项目等，这种报价方式称为 (　　)。

(A) "冲击式" 报价(B) "鱼尾式" 报价

(C) "夹心式" 报价

3. 适用于推销中档客房所使用的报价方式是 (　　)。

(A) "冲击式" 报价(B) "鱼尾式" 报价

(C) "夹心式" 报价

4. 表示该客房已经清扫完毕，可以重新出租的客房称为 (　　)。

(A) 住客房　　(B) 走客房　　(C) 长住房　　(D) 已清扫房

5. 饭店与有关公司或机构签订合同，以优惠价格出租客房，以求双方能够长期合作的房价称为 (　　)。

(A) 标准价　　(B) 团队价　　(C) 折扣价　　(D) 商务合同价

(二) 判断题

1. 商务客人通常是因公出差，对房价不太计较，但对服务要求较高，对这类客人可重点推荐商务客房。 (　　)

2. 在洽谈价格过程中，前厅接待员的责任是引导客人、帮助客人进行选择，不要急于报价、定价，以免引起客人反感。 (　　)

3. 根据消费心理学，客人常常接受接待员首先推荐的房间。 (　　)

4. 一位看上去很有身份的商人，要订一个普通标准间，接待人员除报价格外，还



应试探性地向其推荐商务客房或套房，提供给客人选择，并加以描述性语言，会收到比较好的效果。 (　　)

5. 前厅接待员在与客人洽谈价格时，在销售过程中着重推销的是客房的价值而不是价格。 (　　)

二、能力训练

(一) 案例分析

滨海酒店是一家四星级酒店，设施完善，服务周到。大洋公司想要选择一家酒店签订长期合作关系，希望能享受优惠的公司协议价格。经前台工作人员引见后，销售部张经理接待了大洋公司的代表王先生，与之握手互换名片后，请对方坐下。

张经理：王先生，欢迎光临我们酒店。

王先生：想必您也了解我此次来访的目的，我们想选一家酒店作为公司客人今后的入住接待单位。不知道贵酒店可以提供给什么样的协议价格和房间呢？

张经理：哦，我们酒店的协议价格是依据每个公司去年总共入住酒店的房间数量来计算的。

王先生：具体是这样，我们公司最近要引进一条生产线，会陆续安排一些外国专家、技师来进行安装指导和培训，估计他们会在酒店住一两个月。

张经理：其实，在价格方面，相信贵公司做过多方比较，已经有了结论。鉴于贵公司的情况，我们可以给您与娃哈哈公司一样的协议价，550 元。这是最实在的价格，也许没有其他酒店价格低，但是我们酒店提供的房价性价比一定是最高的。

王先生：价格还是高了很多啊。

张经理：不能光看价格这一方面啊。我们酒店每天早晚都有专门的班车送客人去市区。我想，如果贵公司的客人下班后想去城里转转，是非常方便的，特别是周末的时候。这是我们酒店推出的一项特别针对像您这样公司情况的客人的服务。时间久了，也能为贵公司省下一笔不小的交通费哦。并且我们酒店目前是江边最好的酒店，环境好，离贵公司也不远，保证能让您公司的客人住得满意。

王先生：说得是不是太好了一点？

张经理：如果您不介意，我现在带您参观一下。(参观后，在酒店门口)

王先生：好的，你们酒店的情况我已基本了解，回公司具体商量后我再给你们答复。

张经理：好的。另外，我们与康师傅、娃哈哈集团都已签订了长期协议，他们对我们的评价也相当不错，我们随时欢迎贵公司客人的光临。

王先生：好的，我会尽快给你们答复。(继续跟踪，如不接受，问清原因，以改进不足之处)

问题：请你分析张经理在进行客房销售过程中运用了哪些客房销售技巧？

(二) 情境体验

巧妙推销客房情景模拟训练

第一步——设定背景。以一个学习团队为单位，为一个虚构的饭店设定背景。



第二步——建立场景。这些场景的主题可以包括：

（1）向公司客人推销客房。

（2）向外国客人推销客房。

（3）向旅游客人推销客房。

（4）向客人推销总统套房。

（5）向客人推销豪华套房。

第三步——编写对话。要能够将客房销售技巧融入其中。

第四步——实践。每一个团队在班级表演他们的对客服务场景。专门负责记录的人员应该记下他们所观察到的情景。

第五步——评论。在所有团队都表演完之后，整个团体应该对每一个场景、每一个剧本都进行讨论评价，并且非常欢迎每一个团队对如何解决冲突提出一些建设性意见。

3 客房预订业务

教学目标

知识目标

了解饭店客房预订的渠道、方式；掌握受理客房预订的程序；熟悉客房预订的控制方法。

技能目标

能够熟练操作房务管理系统中的客房预订模块；能够熟练填制前厅客房预订各项业务表单；能够受理常见预订方式及客源类型的客房预订业务；能够灵活处理客房预订中的各种纠纷。

3.1 客房预订承接

任务设置

史密斯先生一行四人，1个10岁的男孩，1个5个月大的女孩，准备1月5日（星期一）至1月9日（星期天）到长春游玩。

史密斯先生委托长春的朋友正大公司的王先生帮其在长春假日饭店预订房间（假日饭店1月标准间的房价是：500元不含早、600元含双早，另外加一份早餐需80元，加床需150元）。

史密斯先生一家将搭乘南方航空公司的航班来杭，届时要求饭店接机（接机一般是100元/趟），且要求30日退房延迟到下午1点。

南方航班 KA623：一、二、三、日 10:45 到　　KA621：除周五外 15:20 起飞
四、六 11:25 到　　周五　15:40 起飞

问题：请你受理王先生的客房预订业务。

课前导读

怎样订到高端而又便宜的客房

怎么预订高端饭店的客房？用什么价格预订最省钱？学酒店管理的人应学会利用资源拿到相对最好的价格和同等价格下相对最好的房间。要订高端饭店的客房，可以找大公司特别是对高端饭店有较大贡献的公司代订，这样可享受该公司较好的价格和入住期间较高的重视。在外宾入住较多的高端饭店，往往星期一最空，可拿到相对最好的预订价格。饭店反馈的情况显示，星期二（外国人工作一天后）是个小周末。因此，一般周二、周四、周五、周六房价都较高。所以如果客人对入住时间没有什么具体要求的话，不妨考虑预订星期一的客房，往往可以得到最多的优惠，性价比最高。

新课导入

客人预先要求饭店为其提供客房称为客房预订，客人事先进行客房预订是为了避免饭店客满的风险，希望在抵店时所需客房已经由饭店准备妥当，而饭店之所以拥有预订系统来受理客人的客房预订，是想尽力为客人提供满意的客房，为饭店争取较高的住房率。饭店宾客一般可以通过下列渠道预订客房：



▶ 直接向饭店预订。
▶ 通过与饭店签订商务合同的公司预订。
▶ 通过饭店所加入的预订网络预订。
▶ 向旅行代理商预订。
▶ 向航空公司或其他交通运输部门预订。
▶ 向专门的会议组织机构预订。
▶ 由政府机关或企事业单位预订。

上述宾客预订渠道被视为饭店的客源销售渠道。对饭店来说，总是设法将自己的产品直接售给宾客，但往往因人力、财力有限而无法仅通过直接销售渠道来吸引客源。因此，饭店常借助于中间商，并利用他们的网络、专业特长及规模等优势，将饭店的产品及时、有效、顺畅地推销给宾客，以扩大客源，增加销售量。

目前，不论对单体饭店，还是连锁饭店或饭店联号，预订网络、航空运输部门所带来的客房预订数量在饭店客源中都占较大比重。如全球分销系统（Global Distribution System）和中心预订系统（Central Reservation System），将全球各主要航空公司、旅行代理商及连锁饭店、饭店联号的资源进行统一整合和调配，网络各成员定期交纳一定数量的年费（Annual Fee）或按预订数量向网络支付佣金（Commission），以获得资源共享。

3.1.1 常见的客房预订方式

饭店客人或客户预订客房的方式多种多样，根据客人选择的预订手段和饭店设备不同，其主要预订方式可列表比较见表 3-1。

表 3-1 饭店客人订房方式比较

主要方式	预订方法	主要特点
网上订房	加入国内外集团预订网，设立网站、设计网页。客人直接在网上订房或订餐	1. 订房联系方便快捷处理及时 2. 可在网上做宣传广告，图文并茂，形象具体，也可网上交流，确认、核对 3. 电子邮件收发准确、及时
电话订房	客人直接给饭店打电话预订客房，饭店公布和向客户通报电话号码	1. 联系方便快捷，可直接对话，落实客人具体要求 2. 通话语言要准确礼貌、规范、简洁 3. 预订处有电话记录，信誉要求较高
电讯订房	客人通过电传、传真或电报向饭店订房，饭店用同样方式回复确认	1. 联系方便、快捷，信息准确 2. 电传、传真、电报均有文字可查，可以立即确认，操作方便 3. 需要配相应设备，有一定费用消耗
信件预订	客人用信件提出订房要求，饭店回复确认	1. 信息准确要求清楚，处理方便 2. 联系回收时间长，已有少人采用
面谈预订	客人或托人到饭店直接提出订房要求，饭店预订处酌情处理其预订	1. 当面交流、询问沟通方便，有情感交流 2. 多为亲朋好友为他人预订、信息准确性较低 3. 大多需经多次询问核实



3.1.2 客房预订的类别

饭店在接受和处理宾客预订时，根据不同情况，一般将预订分为两大类型：

1. 非保证类预订（Non-Guaranteed Reservation）

非保证类预订通常有以下 3 种具体方式：

1）临时类预订（Advanced Reservation）

临时类预订指客人的订房日期或时间与抵达的日期或时间很接近，饭店一般没有足够的时间给客人以书面或口头确认。当天的临时类订房通常由总台处理。临时类预订的客人如在当天的“取消预订时限”（通常为 18:00）还未到达饭店，则该预订即被取消。

2）确认类预订（Confirmed Reservation）

确认类预订指客人的订房要求已被饭店接受，而且饭店以口头或书面形式予以确认。一般不要求客人预付预订金，但规定客人必须在预订入住日的时限内到达饭店，否则作为自动放弃预订。

确认预订的方式有两种：一种为口头确认，另一种为书面确认。通常使用书面确认，如邮寄、传真回复确认书等。口头确认一般只用于客人订房时间与抵店时间很接近时。

3）等候类预订（On-Wait Reservation）

饭店在客房订满的情况下，因考虑到有一定的“水分”，如取消、变更等，有时仍按一定数量给予客人以等候订房。对这类订房的客人，饭店不发给确认书，只是通知客人，在其他客人取消预订或提前离店等情况下，可予以优先安排。

2. 保证类预订（Guaranteed Reservation）

宾客通过预付订金来保证自己的订房要求，比如在旅游旺季，饭店为了避免因预订客人擅自不来或临时取消订房而造成损失，要求宾客预付订金加以保证，这类预订称为保证类预订。

保证类预订在饭店与未来住客之间建立了更牢靠的关系。客人可能通过下列方法进行订房担保：

1）使用信用卡

客人在订房时向饭店声明，将使用信用卡为所预订的房间付款，并把信用卡的种类、号码、失效期及持卡人的姓名告诉饭店。如客人在预定日期未抵达饭店，饭店可以通过信用卡公司获得房费收入的补偿。

2）预付订金

预付订金是指饭店为避免损失而要求宾客预付一天的房费，对如期到达的客人，在其离店结账时予以扣除，对失约客人则不予退还，饭店为其保留住房到第二天中午 12 时止。对保证类预订的客人，在规定期限内抵达而饭店无法提供房间时，则饭店负全部责任。对于饭店来说，最理想的保证类预订方法是要求客人预付订金，如现金、支票、汇款等饭店认可的形式。



3）订立商业合同

订立商业合同是指饭店与有关客户单位签订的订房合同。合同内容主要包括签约单位的地址、账号以及同意对因为失约而未使用的订房承担付款责任的说明，合同还应规定通知取消预订的最后期限，如签约单位未能在规定的期限通知取消预订，饭店可以向对方收取房费等。

3.1.3 客房预订承接程序与标准

1. 通信联系

宾客常以电话、面谈、传真、互联网、信函等方式向饭店前厅部客房预订处提出订房要求。

2. 明确客源要求

预订员应主动向宾客询问，以获悉宾客的住宿要求，并将其所需预订信息填入客房预订单，包括宾客姓名、人数、国籍，抵离店日期、时间、车次或航班，所需客房种类、数量、房租、付款方式、特殊要求以及预订人姓名（或单位）及地址、电话号码等信息。

3. 受理或婉拒预订

预订员通过查看计算机终端判断宾客的预订要求是否与饭店的实际提供能力相吻合，其因素包括：抵店日期、客房种类、用房数量、住店夜次。

1）受理客人预订要求

（1）受理散客电话订房。

① 受理散客电话订房程序与标准（表 3–2）。

表 3–2 受理散客电话订房程序与标准

操作程序	操作标准
1. 接听电话	铃响三声以内接起电话，超过三声应向对方表示歉意
2. 问候客人	主动通报部门并使用行业专业用语礼貌问候客人
3. 聆听客人预订要求并推销客房	礼貌询问客人抵店日期、客房种类、用房数量及住店夜次，查看计算机终端判断是否能满足客人的预订要求并主动向客人推介饭店客房产品，同时问清客人预订代理情况
4. 询问客人姓名	礼貌询问客人姓名并复述确认，遇有英文名字应拼写
5. 询问客人抵达情况	询问抵达航班及时间，询问客人特殊要求，是否需要接机服务等
6. 询问付款方式	询问客人付款方式，在预订单上注明；询问客人是否担保客房预订，向客人说明，无明确抵达时间和航班，饭店将保留房间到入住当天 18:00
7. 询问联系方式	礼貌询问客人电话、传真等联系方式
8. 核对订房细节	与客人核对房间种用房数量、房价、抵离日期、付款方式、特殊要求等相关信息，避免差错
9. 礼貌道别	使用礼貌服务用于与客人道别，同时向客人发出抵店邀请

② 散客电话订房模拟对话（参考）。

预订员：您好，这里是中国大酒店客房预订部。

客　人：我想订一间客房。

预订员：好的，我们这里有标准间，每晚人民币 680 元，商务房 880 元，标准套房 1280 元，商务套房 1580 元，豪华套房 1880 元，每一种客房都有大床和双床两种，商务套房配有 INTERNET 插口，豪华套房配有按摩浴缸，先生，请问您需要哪一种客房？

客　人：我想订一间标准间，要大床的。

预订员：先生，请问您在什么时间需要？住几晚？

客　人：下周五，住两晚。

预订员：下周五是四月二十一日，住两晚，您将在四月二十三日离店，对吗？

客　人：是的。

预订员：请问您是自己订房还是代人预订？

客　人：我是自己订房。

预订员：请问只有您一人住吗？

客　人：不，还有我太太。

预订员：先生，请问您的全名可以吗？

客　人：我姓王，叫王君，君子的君。

预订员：王先生，请问您是用现金结账还是用信用卡结账？

客　人：我用现金结账。

预订员：王先生，请问您是否需要担保您的客房预订？您知道，现在是旅游旺季，对于普通订房我们只负责保留到抵店当天晚上的 18 点，您可以先用信用卡担保，再用现金结账就可以了。

客　人：不，不用了，我和我太太下午四点钟就能到。

预订员：王先生，请问您的电话，以便我们随时与您联络。

客　人：我的电话是 8××××××，传真是 8××××××，区号是 021。

预订员：谢谢您，王先生，请允许我核对您的订房细节，您预订的是一间标准大床间，房价是每晚人民币 680 元，您和王太太将于 4 月 21 日抵达，住两晚，4 月 23 日离店。您的结账方式是现金结账，您的电话是 8××××××，传真是 8××××××，区号是 021，请问对吗？

客　人：是的。

预订员：谢谢您，王先生，抵店之前如有变更请随时联系我们，我们将期待您的光临。

客　人：谢谢您，再见！

预订员：再见！

（2）受理会议团队面谈订房。

① 受理会议团队面谈订房程序与标准（表 3-3）。



表 3–3 受理会议团队面谈订房程序与标准

操作程序	操作标准
1. 问候客人	主动使用行业专业用语礼貌问候客人
2. 聆听客人预订要求并推销客房	（1）礼貌询问客人抵店日期、客房种类、用房数量及住店夜次 （2）查看计算机终端判断是否能满足客人的预订要求 （3）视情况主动向客人推介饭店客房产品
3. 确认预订	根据实情准确填写预订单
4. 确定价格	（1）按照会议团队报出房价 （2）在规定范围内给予一定的折扣 （3）将确定的房价填写在预订单上
5. 确定付款方式	（1）一般采用支票结账 （2）请客人在抵店前支付饭店一张空白支票 （3）将付款方式填写在预订单上 （4）请客人在抵店前传真一份客人资料以备分房
6. 询问会议室的规模、布置等情况	（1）根据会议性质安排会议室，并报费用 （2）将会场布置的情况确认下来，并填在预订单上
7. 询问三餐标准	（1）确定一日三餐标准并记录 （2）确定每餐费用并记录 （3）确定三餐用餐地点并记录
8. 询问客人抵店情况	（1）询问抵店时间和所用交通工具 （2）询问是否需要店外应接服务 （3）将情况写在预订单上
9. 询问预订代理人情况	礼貌询问预订代理人姓名、联系方式，并认真记录
10. 复述预订内容	（1）抵店时间、交通工具 （2）房间种类、数量、房价 （3）预住天数 （4）会议名称、所用会议室时间、地点及费用 （5）用餐标准及费用 （6）付款方式 （7）接站车型及数量 （8）代理人情况
11. 礼貌道别	使用礼貌服务用于与客人道别，同时向客人发出抵店邀请

② 会议团队面谈订房模拟对话（参考）。

预订员：您好！

客　人：您好！我是中国烟草公司吉林分公司的，我要预订会议团体房间。

预订员：好的，请问您会议的名称、天数、需要房间数？

客　人：产品研讨会，4 月 3 日到，住两天。

预订员：请问多少人，需要何种房间？

客　人：50 人左右，先订 25 个标准间。

预订员：请您稍等。好的，给您安排 25 个标准间，您的客人是散进散出，公司付费吗？

客　人：对，公司只付房费和餐饮费，杂费由客人自己支付。

预订员：好的，按照我店与贵公司的优惠价协议：每间每晚 350 元，包括早餐。另外，午、晚餐标准有何要求？

客　人：午、晚餐按每人 30 元的标准，中餐自助。

预订员：好的，会议室给您安排一个小会议厅，使用两天，可以吗？

客　人：可以。

预订员：会场布置有其他要求吗？

客　人：简单地布置就可以，抵店前我还会来饭店看一下的。

预订员：好的，谢谢您。请问您如何称呼？

客　人：李明，明天的明。

预订员：请问您的联系方式？

客　人：135××××××××。

预订员：请问付款方式是支票吗？

客　人：是的。

预订员：请您做一个付费担保，好吗？

客　人：可以，回到公司我会发一份传真给您，你们饭店的传真号还是 66558855 吗？

预订员：是的，收到付费担保后我会发一份确认函给您。

客　人：好的。

预订员：李先生，您预订 4 月 3 日 25 个标准间，用房两天，每间每晚 350 元，包括早餐，午、晚餐标准各 30 元，中餐自助，需要一个小型会议厅，会议是产品研讨会，一般布置，抵店前您会再来本店确定一下，您的客人是散进散出，公司承担房费和餐费，杂费由客人支付，付费方式是支票，同时会给我们发一份付费担保函的，您的电话是 135××××××××，对吗？

客　人：是的。

预订员：谢谢您，我们将期待您的光临，再见！

客　人：再见！

2）拒客房预订

当客人的订房要求不能满足时，预订员不可一口回绝客人，而应该使用建议代替婉拒，具体操作流程见表 3-4。



表 3-4 婉拒客房预订程序与标准

操作程序	操作标准
1. 查看报表	(1) 查看可行性表，确认预订日期订房情况 (2) 确定饭店确实无法接受客人预订
2. 提出建议	(1) 建议客人重新选择来店日期或改变住房类型、数量 (2) 如客人不能接受，将客人预订要求记录下来，放到等候名单上，并向客人承诺酒店一旦有空房，将会通知客人 (3) 两种建议客人都不接受，则婉拒客人的预订要求
3. 寄致歉信	按规范拟写一封致歉信并寄出
4. 整理资料	将资料存档备案

【知识链接】

婉拒预订书信常用句型英汉对照

1. 未能满足您的要求深表歉意，希望下次能有机会为您提供服务。顺致崇高敬礼！

We regret that we have been unable to be of service to you. However we hope to be in aposition to accommodate you at a future date.

Yours Faithfully

2. 我们希望各种新的建议中有称您意的，恭候回复。顺致崇高敬礼！

We hope that one of these new offers will be acceptable and we are lookingforward to receiving your reply.

Yours Faithfully

4. 确认客房预订

1) 寄发书面订房确认书

根据国际订房惯例，不管订房人以什么方式订房，只要客人订房与抵店日期之间有足够的时间，饭店都应向客人寄发书面订房确认书。

订房确认书大多是事先设计好的，具体数字则可临时填写或打印，订房确认书主要分为“散客订房确认书”（见表 3-5）和“团体订房确认书”（见表 3-6）两种。其格式和内容大多是事先设计好的，需要注意的是在签发确认书时要根据预订情况，提醒客人提前将客房预订金交到饭店。

表 3-5　散客订房确认书

先生/小姐

您于____年____月____日在____饭店所订客房____间，我店已经确认，并已为您做好准备，确认情况如下：

订房数：单人房____间，双人房____间，标准房____间。

日租金：单人房____间，双人房____间，标准房____间。

您所订房间预订金共____元，请于____年____月____日前汇来我店。

我们竭诚欢迎您届时光临，十分感谢。附我店银行、账号如下：

饭店地址________________开户行________________账号________________

签发人__________

日　期__________

表 3－6　团体订房确认书

先生/小姐

贵公司/旅行社于____年____月____日在我店预订____团队客房____间，已经确认，分别如下：

双人房____间，日租金____元；标准房____间，日租金____元；

套房____间，日租金____元；客人总数____人。

迁入____航班号____迁出____航班号____

贵公司/旅行社所订客房共____间天，预订金____元，请于____年____月____日前汇到我店，我们竭诚欢迎贵团客人届时准时光临，十分感谢，附我店银行账号如下：

饭店地址________________开户行________________账号________________

签发人__________

日　期__________

2）收取预付定金

（1）熟记饭店预付定金的政策，一般包括收取预付定金的期限、支付定金最后截止日期、规定预付定金数额的最低标准、退还预付定金的具体要求等内容。

（2）提前向客人发出支付预订定金的确认书，陈述饭店收取预付定金及取消预订、核收取消费的相关政策，并取得客人的认可和承诺。

（3）收到预付定金后出具收据。

【知识链接】

客房预订金收取政策规定之国际惯例

▶ 客人向饭店提出订房，在得到饭店预定确认的情况下，客人或订房人应在入住饭店 7 天以前，向饭店交纳客房预订金。客房预订金的交费标准为：所订客房数 1 天的房租。



▶ 饭店在收到客人事先交纳的客房预订金后，不管客房出租率高低，必须给客人保留房间，确保客人如期进入饭店后能住进事先预定的客房。若不能保证，饭店承担必要责任。

▶ 如果客人提前预订客房的时间较短，客房订金交纳时间也可放宽到进店前1~6天。凡未交纳订金的一般订房，饭店不作保证订房处理。

▶ 客人事先向饭店交了预订金，因事或因其他原因未能如期到店，饭店为客人保留房间至预定到达的18:00—24:00，最晚可至第二天的中午12:00。

3.2 客房预订控制

任务设置

预订房出售了

小周是杭州某饭店的前厅接待员。国庆节期间，杭州城几乎所有饭店客房都已经爆满，而且节日期间各饭店房价飙升，10月1日晚11:00左右，小周在工作繁忙之时接到一位潘先生预订客房的电话。当时还剩下一间标准间，刚好留给潘先生，并与他约好到达饭店时间是11:30。潘先生是该饭店某已签订协议单位的老总，也是常住客，所以小周格外小心。在等待潘先生的半小时期间，有许多电话，也有许多客人亲自来到饭店询问是否还有客房，他都一一婉言谢绝了。但一直等到11:40，潘总还未抵店，小周心想：也许潘先生不会来了，因为经常有客人订了房间后不来住，如果再不卖掉，12:00以后就很难卖了，为了饭店的利益，不能白白空一间房过夜。于是，到了11:45时，小周将最后一间标准间卖给了正急需客房的另外一位熟客，晚12:00左右潘总出现在总台，并说因车子抛锚、手机无电之故未能事先来电说明。当听说房间已卖掉后，他顿时恼羞成怒，立即要求饭店赔偿损失，并声称将取消协议，以后不再安排客人来住这家饭店了。

问题：请你分析，导致客房预订失约行为的原因有哪些？如何预防这种情况才能争取双赢的结局？

课前导读

订房取消有关规定之国际惯例

（一）散客订房取消

1. 零散客人订房确认后，因事或其他原因取消订房，按以下规定处理：

（1）预定入住前三天取消，饭店不再收取订房取消损失费。

（2）预定入住前两天取消没，因饭店重新寻找新的客人入住事实上很困难，为此，饭店将收取客人预订金50%的订房取消损失费。

（3）预定入住前一天取消，饭店将收取客人预订金的80%的订房取消损失费。

（4）预定入住当天取消，饭店将收取客人预订金的100%作为取消订房损失费。

2. 客人订房后取消，一律以书面，包括电传、传真、电报等有文字记载的方式为准，以防发生纠纷。

3. 客人订房取消后的取消预定损失费从客人订金中支付。凡以交预订金的客人订房取消后，按前述提前取消时间和规定比例从客人已交订金中扣除。

4. 客人如果未交客房预订金而又再订房后取消订房。凡与饭店签合同或协议的客户和客户单位的散客，由签约公司支付其客人取消订房损失费。凡其他散客若未交客房预订金而又再订房后取消预定，其客房预定不作保证订房而作普通订房处理。

5. 客人订房后交了预订金，未给饭店任何取消订房信息而又未如期前来住店，饭店为客人保留房间到预定入住日的第二天中午12:00。若未交客房预订金，则做“预定不到”处理，其所订客房到预定入住日当天下午18:00自动失效。

（二）团队订房取消

1. 团队客户订房确认后取消，饭店按以下规定处理：

（1）预定入住前21天取消，饭店不再收取取消订房损失费。

（2）预定入住前14~20天内取消，饭店将收取客人预订金50%的取消订房损失费。

（3）预定入住前7~14天内取消，饭店将收取客人预订金80%的取消订房损失费。

（4）预定入住前3~6天内取消，饭店将收取客人预订金100%的取消订房损失费。

（5）预定入住前1~3天内取消，饭店将收取客人预订金150%~200%的取消订房损失费。

2. 团队客户订房取消。无论是全部取消还是部分取消，均按上述规定处理。

3. 团队客户订房后取消。一律以电传、传真、书面等文字方式为准，以免引起纠纷。

4. 已交客房预订金的团队客户订房后取消，其取消订房损失费从预订金中支付。

5. 未交客房预订金而与饭店签有协议、合同的团队订房后取消，其取消订房损失费由饭店向签约客户按合同或协议规定的数量和比例收取。

6. 未交预订金而又未与饭店签订协议或合同的团队客户订房后取消，客户必须按国际惯例向饭店交纳取消订房损失费。否则，此类客户以后再预定团队用房，必须先交保证金或预交房费，饭店才能为客人保留所订客房。



新课导入

客房预订是前厅部对客服务的一个重要环节，预订员受理订房的准确率及效率将直接影响预订客人的满意程度，同时，预订员对未来一段时间内订房的准确控制与预测将直接影响对客服务的质量。

3.2.1 预订资料储存

1. 记录预订资料

虽然饭店计算机管理系统软件不尽相同，但要求录入信息的内容及程序大致相同。

1）计算机输入

（1）将计算机调整到工作状态。

（2）进入主菜单，选择系统快捷功能键，输入客人的相关预订资料，计算机很快做出接受与否的判断。

（3）查询预订客人是否为常客及其相关的客史记录，并按特定操作程序输入。

（4）核查输入信息内容，并对错误或资料不详之处进行修改、完善，最后确定。

2）填写表格

首先查阅预订控制记录，如有空房，应根据客源类型，分别填写散客预订单（表 3-7）或团队客房预订单（表 3-8）。

表 3-7 散客预订单

□更改
□取消

编号__________ 订房号码__________

顾客姓名__________先生/小姐/太太

入住日期________________交通________________时间________________

退房日期________________交通________________时间________________

房间类型__________数目__________

房租__________

备注（接待规格、特别要求）____

____

联系地址（机构）____

____

订 房 人________________ 联系电话________________

结算方式________________ 担 保 人________________

承 订 人________________ 资料输入________________

订房日期________________ 输入日期________________

表3-8　团体预订单



GROUP RESERVATION RORM

委托方名称 TRAVEL AGENT			
团队代号 GROUP NAME			
国　籍 NATIONALITY		人　数 PAX	
到达日期/时间 ARR. ETA.		离开日期/时间 DEP. ETD.	
用房类型及间数 RM. TYPE&NO. OF RM.	双人房间 TWIN		单人房间 SINGLE
房　价 ROOM RATE			
付款方式 PAYMENT	□预付 PREPAY	□现付 CASH	□转账 TO AGENT A/C
早　餐 RESTAURANT	□赠送早餐 BREAKFAST INCLUDED IN ROOM RATE □不含早餐 BREAKFAST NOT INCLUDED IN ROOM RATE *早餐费　BREAKFAST RATE ____元/人（RMB/PAX）		
备　注 REMARK			

3）记录预订资料

（1）填写订房单。

（2）在客房预订汇总表上标注房型、数量及住店天数（日期）等。

（3）输入计算机，未使用计算机预订管理系统的饭店，可使用预订卡条记录客人资料。

（4）填写预订登记簿，存放预订卡条。

2. 整理排放资料

当预订确认书发出后，预订资料必须及时、正确地予以记录和储存，以防疏漏。预订资料一般包括客房预订单、确认书、预付定金收据、预订变更单、预订取消单、客史档案卡及宾客的原始预订凭证等。有关同一宾客的预订资料装订在一起，将最新的资料放在最上面，依次顺推，以利于查阅。预订资料的记录储存可采用下列方式进行：

（1）按时间顺序进行排列。

（2）按字母顺序进行排列。

（3）两种方式相结合。



3.2.2 预订信息管理

1. 更改预订信息

预订宾客在实际抵店前，因种种原因可能对其原有预订进行更改或取消。在处理时，预订员应按如下标准进行操作（表 3-9）：

表 3-9 更改预订信息程序与标准

操作程序	操作标准
1. 接到客人更改预订的信息	（1）询问要求，更改预订客人的姓名及原始到达日期和离店日期 （2）询问客人需要更改的日期
2. 确认更改预订	（1）在确认新的日期之前，先要查询客房出租情况 （2）在有空房的情况下，可以为客人确认更改预订，并填写预订单 （3）记录更改预订的代理人姓名及联系电话
3. 未确认预订的处理	（1）如果客人需要更改日期，而饭店客房已经订满，应及时向客人解释 （2）告知客人预订暂放在等候名单里 （3）如果饭店有空房时，及时与客人联系
4. 存档	（1）将原始预订单找出 （2）将更改的预订单放置上面钉在一起 （3）按日期、客人姓名存档
5. 更改预订完成	（1）感谢客人及时通知 （2）感谢客人的理解与支持（未确认时）

2. 取消预订

在处理预订取消时，预订员应耐心、高效地对客服务，无论是变更或取消或婉拒预订，都有宾客方面或饭店方面的客观原因，预订员既要灵活地面对，又应表现出极大的热情，并提供有效的帮助。取消预订程序与标准，见表 3-10。

表 3-10 取消预订程序与标准

操作程序	操作标准
1. 接到客人取消预订的信息	询问要求取消预订客人的姓名、到达日期及离店时间
2. 确认取消预订	（1）记录取消预订代理人的姓名及联系电话 （2）提供取消预订号
3. 处理取消预订	（1）感谢预订人将取消要求及时通知饭店 （2）询问客人是否要做下一个阶段的预订 （3）将预订取消的信息输入计算机
4. 存档	（1）查寻原始预订单 （2）将取消预订单放置在原始预订单之上，钉在一起 （3）按日期将取消单放置在档案夹最后一页

3.2.3 客人抵店准备

做好客人抵店前的准备工作，既有助于缩短订房客人办理人住登记的时间，又能提前做好接待服务工作中的细节安排，向客人提供针对性的服务。客人抵店前的准备工作大致划分为下列几个阶段：

（1）提前一周或数周，将主要客情信息通知各相关部门。常有表单有：十天客情预测表、VIP 客人呈报表、VIP 客人接待规格呈报表。

（2）客人抵店前夕，将具体接待安排以书面形式通知有关部门，使各部门做好对客服务的准备工作。常用表格有：次日抵店宾客一览表、鲜花水果篮通知单、特殊要求通知单。

（3）客人抵店当天早上，开房员根据抵店客人名单，提前预分好房间，并把钥匙信封、住房登记单准备好。

（4）将有关细节通知有关部门，以搞好接待，共同完成客人抵店前的各项准备工作。

3.2.4 处理预订失约行为

客房预订失约行为是指客人的订房属于保证订房，但客人到店后因客满而无房给客人可住而引起的纠纷。此失误通常是由于超额预订引起的，超额预订（Over Booking）是指饭店在预订已满的情况下，再适度增加预订的数量，以弥补少数宾客临时取消预订而出现的客房闲置，其目的是充分利用饭店客房，提高开房率。做好超额预订的关键在于掌握有效的超额预订数量和幅度，避免或最大限度地降低因失误而造成的麻烦。按国际饭店的管理经验，超额预订的百分比可控制在5%~20%，超额预订的决策不仅依据于管理者的个人经验，而且应来自于对市场的预测以及对客情的正确分析。

1. 实施超额预订时应考虑的因素

实施超额预订时应考虑下列因素：

1）团体预订与散客预订的比例

团体预订是指由国内外旅行社、会议组织机构、商业机构、航空公司等事先计划和组织的、并与饭店签订的预订合同。这类合同双方都愿意共同履行，可信度较高。在这种情况下，预订不到或临时取消的可能性很小，即使有变化也会按合同条款提前通知饭店，而散客预订，一般支付定金不多或根本无定金，其随意性大。因此，若在某时段团队预订多，散客预订少，则超额预订的比例不可过大；若散客预订多，团体预订少，则超额预订的比例不宜过小。

2）预订类别的比例

饭店往往将确认性预订和保证性预订视为“预订契约”，故应确保宾客的住宿要求得到满足。应将其他的预订视为“意向性预订”，若发生失约，饭店不向宾客承担经济责任；若宾客未按时抵店，饭店也不向其要求赔偿。因此，在某段时间内，若契



约性预订多而意向性预订少，则饭店超额预订的比例不宜过大；反之，意向性预订多而契约性预订少，则饭店超额预订的比例不宜过小。

3）不同宾客数量所占的比例

饭店应针对性地统计出不同宾客数量所占的比例，并结合过去同期、近期及将来的情况，进行综合分析，以恰当把握超额预订的“度”。按抵店类型分类，宾客可分以下几种：

（1）预订未到者（No Shows）。

（2）临时取消者（Cancellations）。

（3）提前离店者（Under-stays）。

（4）延期住店者（Overstays）。

（5）提前抵店者（Early Arrivals）。

2. 确定超额预订数

超额预订数要受预订取消率、预订而未到客人之比率、提前退房率以及延期住店率等因素的影响。

假设，X=超额预订房数；A=酒店客房总数；C=续住房数；r_1=预订取消率；r_2=预订而未到率；D=预期离店房数；f_1=提前退房率；f_2=延期住店率，则：

$$X=(A-C+X)\cdot r_1+(A-C+X)\cdot r_2+C\cdot f_1-D\cdot f_2$$

$$X=\frac{C\cdot f_1-D\cdot f_2+(A-C)(r_1+r_2)}{1-(r_1+r_2)}$$

设超额预订率为R，则

$$R=\frac{X}{A-C}100\%$$

$$=\frac{C\cdot f_1-D\cdot f_2+(A-C)(r_1+r_2)}{(A-C)[1-(r_1+r_2)]}\times 100\%$$

例如：饭店有客房600间，未来10月2日续住房数为200间，预期离率店房数为100间，该饭店预订取消率通常为8%，预订而未到率为5%，提前退房率为4%，延期住店率为6%，试问，就10月2日而言，该饭店：

（1）应该接受多少超额订房？

（2）超额预订率多少为最佳？

（3）一共应该接受多少订房？

解：（1）该酒店应该接受的超额订房数为

$$X=\frac{C\cdot f_1-D\cdot f_2+(A-C)(r_1+r_2)}{1-(r_1+r_2)}$$

$$=\frac{200\times 4\%-100\times 6\%+(600-200)(8\%+5\%)}{1-(8\%+5\%)}$$

$$=62(\text{间})$$

（2）超额预订率为



$$R=\frac{X}{A-C}100\%$$
$$=\frac{62}{600-200}100\%$$
$$=15.5\%$$

（3）该酒店共应该接受的客房预订数为

$$A-C+X$$
$$=600-200+62$$
$$=462\ (\text{间})$$

答：就 10 月 2 日而言，该酒店应该接受 62 间超额订房；超额预订率最佳为 15.5%；总共应该接受的订房数为 462 间。

3. 做好服务补救

（1）诚恳解释原因并致歉，请求客人谅解。

（2）安排饭店。

① 本饭店如有空房，采取“升格”或“降格”方式。

② 如无空房，立即与其他同等级饭店联系，请求援助。

③ 如找不到同等级的饭店，应安排客人住档次稍高一点的饭店，高出的房费由本饭店支付。

（3）服务补偿。

① 向客人承诺，如客人愿意，第二天有空房时，将客人接回。

② 免费向客人提供：从本饭店到另一家饭店的交通费用、第一夜住房费用、1～2 次长途电话费或传真费。

（4）临时保留客人的有关信息，便于为客人提供邮件及查询服务。

（5）如客人同意，做好搬回饭店时的接待工作。

① 大堂副理或客务关系主任出面迎接客人。

② 在客房内放致歉信，赠送鲜花和水果等。

（6）向预订委托人致歉。

（7）向提供援助的饭店致谢。

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 全球客房预订有三种网络系统，它们是专业预订组织系统、（　　）和专有预订系统。

（A）行业预订组织系统　　（B）非专业预订组织系统

（C）中央预订系统　　（D）专门预订组织系统



2. 确认预订的方式有（　　）。

（A）当面确认　（B）口头确认　（C）书面确认　（D）抵店时确认

3. 非保证类预订种类（　　）。

（A）临时类预订　（B）确认类预订　（C）信用卡担保预订（D）等候类预订

4. 目前国内最大的网络订房公司是（　　）。

（A）艺龙网　（B）芒果网　（C）携程网　（D）118114

5. 对于凌晨抵店的客人饭店会采用（　　）。

（A）折扣价　（B）白天租用价　（C）小包价　（D）商务协议价

（二）判断题

1. 无预订的散客给饭店带来的收益最高，因此在排房时优先考虑。（　　）

2. 受理面谈预订时应注意向客人做具体房号的承诺。（　　）

3. 传真预订可将客人的预订资料原封不动地保存，不易出现预订纠纷。（　　）

4. 绝大多数饭店给持有预订确认书客人享用较高信用限额和一次性结账服务。（　　）

5. 对超额预订影响最大的因素是团队客人。（　　）

二、能力训练

（一）案例分析

某三星级饭店销售部王小姐，与A公司签订了给予其公司人员入住本饭店优惠价格的合同——双标房200元/间天。同时，也与B公司签订了同类合同——双标房250元/间天。由于客户的不同，销售部对价格政策是绝对保密的，但事情也凑巧，A和B两家公司同一天在该饭店召开会议，而A公司的负责人与B公司的负责人又是同学，于是不同的双标房价格在两位老同学的闲聊中透露了出去。第二天，B公司的负责人理直气壮地找到了王小姐，提出“为什么A公司的合同价要比我们低”的问题，使得王小姐很尴尬。

问题：王小姐该如何处理此事呢？

（二）情境体验

长安大厦是一家有250间客房的四星级饭店，2012年5月2日，正值黄金周旅游高峰期，前厅预订部收到Hilton先生打来的长途电话称：5月18日，他计划来西安参加一个学术会议，与他同行者共有4人，需要预订2间标准客房，来店的航班号为B03685。5日后乘飞机到北京。已订航班号为A12784。长安大厦可提供的两种客房牌价见表3-11，请组成两人学习小组，模拟完成Hilton先生的客房预订，并填写客人订房单和签发订房确认书。

表3-11　长安大厦客房牌价

客房	1人价	2人价	客房	1人价	2人价
标准间（朝北）	580	770	套房（朝南）	1160	1543
标准间（朝南）	650	865	套房（朝北）	1280	1705

4

前厅礼宾接待

教学目标

知识目标

掌握店外应接服务程序及标准；掌握门厅迎接服务程序及标准；掌握住店行李服务程序及标准；理解“金钥匙”服务理念；掌握礼宾部各种委托代办服务的对客服务规范及流程。

技能目标

能够按照服务规范为客人提供抵、离店时的各种服务项目；能够按照服务规范为客人提供各种委托代办服务项目；能够熟练填制客人抵、离店时各服务项目涉及的业务表单；能够灵活处理客人抵、离店应接服务中各种突发事件。



4.1 穿梭巴士服务

任务设置

上海静安希尔顿酒店驻机场代表李君到浦东机场迎接中国青年旅行社 COS16 团的客人，领队是中青旅曹小姐，预接客人为 52 人，在酒店预订了 26 个标准间，从机场到酒店需要 1h 的车程。请你完成以下工作任务：

1. 根据所给信息，编写机场代表迎客模拟剧本。
2. 选派代表模拟演示。
3. 小组独立完成。

课前导读

案例一：

A 饭店按常规，每天派一名饭店代表前往飞机场接机。此刻，中日友好协会的某旅行团抵达，该团成员皆为老人，将要下榻的 A 饭店没有安排接机服务。W 饭店的饭店代表小王，正巧没有这趟车的接机任务，看到这种情况他略加思索，便快步上前征得随团陪同的同意，用简单而准确的日语告诉客人，他是 W 饭店的饭店代表，可以为大家提供无偿的行李服务。他先请大家将大件行李集中，清点数目，然后迅速推来行李车把行李一一搬上，跟着团队向停车场走去。日本客人看着小王推着行李车，心里都有一种到家见到亲人的感觉。次日，由于所下榻饭店的服务质量低下，该团全体成员要求当天下午搬至 W 饭店入住，因为昨天小王的义举打动了他们。

案例二：

王小姐是香格里拉大饭店的饭店代表，从接机客情预测报告中她发现有一位 80 岁老人在她的预接名单中，当时她就想到这位老者可能行动不便，所以在第二天接机之前，她预先借好了轮椅，放在车的后备厢里，以备不时之需。第二天接机时，她果然发现在她的团队中有一位老者在别人的搀扶下艰难地行走，这时，轮椅派上了用场。

新课导入

驻机场代表服务是饭店整体对客服务的延伸和扩展，越来越多的饭店在国际空港设置驻机场代表，使这类服务更具专业化，驻机场代表应有较高的外语交流水平，熟



悉饭店的客房情况，掌握主要客源国旅游者的生活习俗、礼仪，有较强的应变能力和人际交往能力等。驻机场代表的主要职责有：

1. 在机场、车站、码头等地欢迎和接待饭店客人。
2. 为客人提供快捷、妥当的服务，为客人安排回饭店的交通工具。
3. 为客人处理行李问题。
4. 回答客人询问。
5. 把握每一个机会，不失时机地推销饭店的各种产品，争取客源。
6. 及时反馈外部信息及最新的交通动态。
7. 保质保量地完成预订接待工作和上级下达的工作任务。
8. 搞好与合作单位及同行的关系，维护企业的形象和声誉。

4.1.1 饭店代表迎送服务程序与标准

1. 饭店代表迎客服务程序与标准

1）饭店代表迎客服务程序与标准

步骤1：准备工作。

（1）熟知客情。宾客抵达前一天，向预订处索取“宾客接车通知单”，了解客人的姓名、航班（车次）、到达时间、车辆要求及接待规格等情况。

（2）安排车辆。根据接机预测报告，安排好穿梭巴士或向车队下达出车指令。

（3）备好接机牌。正面写有饭店名称，反面写好客人的姓名，牌子手把的长度在0.5m左右。

（4）关注航次或车次变化。密切注意航次或车次变化，若有延误，随时与管理人员联系，做出适当调整。

步骤2：迎接客人。

（1）举牌等候。提前15min到达目的地，站立在显眼位置举牌迎候客人，必要时，向有关客人大声通报饭店名称。

（2）确认客人。根据预抵店客人名单予以确认。

（3）主动问候，介绍身份。机场代表主动向客人问候并介绍自己的身份和工作任务，并代表饭店欢迎客人的到来。

（4）引领客人。帮客人搬运行李并确认行李件数，挂好行李牌，引领客人前往穿梭巴士。引领过程中向客人适当介绍当地气候等情况。

（5）送客上车。将客人送到开车地点，引导客人上车，协助将行李装上车。

步骤3：礼貌道别。

开车时站在车前的右前方2m左右，微笑挥着手向客人道别。

步骤4：致电礼宾部。

致电礼宾部值班台，告知宾客姓名、所乘车号、离开时间及用房有无变化等信息，以便做好接待准备。

步骤5：填写工作日志。

在接客记录簿上做好记录。



2）饭店代表迎客服务模拟对话（参考）

机场代表：您好，请问您是道格拉斯博士吗？

客　　人：是的。

机场代表：我是中国大酒店驻机场代表李军，我代表中国大酒店欢迎您的到来。这边请，我们的班车就停在这边……道格拉斯博士，现在是北京时间下午两点，今天白天的温度在-12～-6℃之间，请您注意保暖。

客　　人：好的。

机场代表：好了，我们的班车到了，我们的司机师傅姓王，他会带您安全抵达，从机场到饭店大概需要 40min。祝您旅途愉快，再见！

客　　人：谢谢您，再见！

机场代表：您好，我是驻机场代表李军，从美国来的道格拉斯博士已经乘坐车号为吉 A1985 的班车离开机场，到酒店大约需要 40min，请做好接待准备。

2. 争取未预订客人

饭店代表接近客人，向客人推销饭店产品时，要与客人用心交流，让客人感受到饭店是站在客人的立场上，设身处地为客人着想，具备一定的亲和力，让客人在情感上接受，以热情、真诚的服务取信于客人。

步骤 1：推销准备。

（1）准确掌握当日和近期客房出租情况。

（2）熟悉饭店餐饮、会议等服务特色和标准。

（3）熟悉饭店周围环境，包括交通、购物、旅游、区位优势等。

步骤 2：确定潜在客人。

（1）使用观察法，在接待中寻找潜在客人，并将其作为产品销售的重要对象，注意捕捉客人对饭店主要服务项目的价格、种类、优惠附加值等信息的敏感程度。

（2）采用连锁介绍法，将饭店其他相关服务项目连带介绍，尽量吸引客人的兴趣和注意力。

步骤 3：倾听回答。

（1）热情、耐心地回答每一位客人的咨询。

（2）认真倾听客人要求，恰当地提出建议供客人参考和选择。

（3）根据客人年龄、职业、身份等特点有针对性地介绍和推销饭店服务产品特色。

步骤 4：办理手续。

（1）及时、迅速地办理预订手续。

（2）安排车辆，主动扶老携幼，提拿行李，引领客人上车；通知饭店总台做好接待准备。

3. 店外送客服务

步骤 1：客人离店时，驻机场代表与行李组及车队取得联系，弄清客人姓名、所乘航班号、离店具体时间、行李件数等情况。

步骤 2：到机场后，协助客人托运行李和办理报关手续。

步骤 3：与客人告别并感谢客人光临饭店。

步骤 4：目送客人进安检候机厅后，迅速返回机场迎宾处。

4.1.2 接机中特殊情况的处理

（1）饭店代表按客人预订时所报的航班去接客人，但是客人一直没有出现怎么办？

① 确认该航班是否抵达，有无其他特殊情况而引起的晚到。若已抵达，则应请民航有关部门了解客人是否乘该航班到达。若查明确有该客人，则应询问客人是否因某原因在机场内受阻。

② 联系前台接待处，看客人是否已经到店。若客人还未到店，则应请订房中心员工根据客人留下的联系方式与客人取得联系，以确认客人是否改变行程。

（2）已订房客人要求接机员先将其行李送回饭店怎么办？

① 了解行李情况，提醒客人贵重物品或现金请客人自己携带，并向客人询问是否有易碎物品。

② 检查行李的破损情况，并向客人说明；填写行李寄存卡，寄存联挂在行李上，提取联交给客人；提醒客人妥善保管行李提取联，凭行李提取联提取行李。

③ 将行李运回饭店寄存，并做好交接。

（3）填写接机单时，发现航班号与时刻表不符怎么办？

① 查询机场问询处，核实是否有此航班及抵达时间。

② 与客人联系，请其再次确认所乘的航班；如与客人联系不上，应根据其可能乘坐的航班派车到机场等候。

（4）客人的航班临时更改又未通知饭店，造成接机接空怎么办？

① 由于天气等不可抗拒因素造成航班无法正点抵达，接机费用由饭店承担。

② 如客人自己临时更改航班，又未及时通知饭店而造成接机接空，费用由客人承担。

③ 客人抵店时，通知大堂副理，由其出面向客人索取接机费用。

4.2 门厅迎送服务

任务设置

2 月 14 日是西方的情人节。这一天恰好也是 H 城一家五星级饭店首届美食节的开幕式之日。饭店在《中国日报》、《大上海》及本地报纸、电台、电视台都做了大量的广告，饭店外部及大堂内部都做了漂亮的装饰。美食节期间，饭店还有住房赠送餐券、累积消费抽奖等活动，因此慕名前来消费的顾客络绎不绝。



下午3:00左右，饭店广场上搭起了各式餐台进行厨艺表演，彩旗飘飘、人头攒动，充满了节日气氛。这时，一辆红色桑塔纳停在了饭店大门口，门童快步上前为客人拉开车门护顶。车上下来一对年轻男女，看样子像是一对情侣。女子说："这儿人这么多，我们先进去吧。"男子说："好吧，玛丽，我们拿一下车后面的行李。"说着，两人步入饭店大堂。门童打开车后盖，拿出行李，一共是两件，此外，车上就没有什么箱包了。这时，他抬头看见又有两辆出租车过来了，赶紧关上车后盖，并迅速在提示卡上记下了桑塔纳车号，提着行李来到了大堂，交给行李员。客人办理入住登记时，玛丽转身看到了行李员提着自己的行李，立刻惊呼起来："上帝！大卫，你送给我的礼物不见了"。大卫赶紧转身，看到果然只有两件行李，他赶忙问门童："我们还有一件行李呢?"门童答道："先生，您车上只有这两件行李。"大卫说："怎么可能？我们还有一件东西在车上，你怎么这么不仔细呢？我要找你们大堂经理投诉。"

大堂经理海伦闻讯赶来，对眼前的情况立即做出快速的分析。她知道有两种可能：一种是客人自己遗失了一件行李；另一种则确实是门童少拿了一件行李……这时，玛丽又叫了起来："大卫，那可是你送给我的情人节礼物啊！"海伦见此情形，问客人："请问先生，您还有一件行李是什么样的?"大卫说："啊，是一个圣婴雕塑，用麻布包着的，是我送给玛丽的礼物。"海伦立刻明白了，一定是门童忽略了这件用麻布包着的行李。这时大堂里的客人越来越多，大卫和玛丽焦急地看着海伦……

问题：请你结合本案例分析一下作为一名优秀的门童应该具备哪些必备的职业素养?



课前导读

门童的选择

1. 由长者担任门童

虽然称之为"门童"，但这一岗位并非一定得要青年人担任，有气质、有特色的老年人同样可以做好门童工作，而且可以成为酒店的一大特色和吸引客人、扩大影响的一大"卖点"。济南有一家大酒店曾经登报向社会公开招聘了几位学识渊博、气质高雅的离退休老教授担任门童，这些老教授面目慈祥、热情礼貌、微笑服务，赢得了社会的赞许和广大顾客的好感，起到了良好的广告效应，同时，也为酒店赢得了生意。

2. 雇用外国人做门童

除了考虑用女性和长者担任门童以外，还可以考虑雇用外国人（如印度人）等做门童，使酒店具有异族情调，树立酒店的国际化形象，可增强对国内外客人的吸引力。



3. 由女性担任门童

酒店的门童通常由男性担任，所以被称为“Doorman”，但使用女性也未尝不可，因为餐厅的迎宾员大都由女性担任。由女性担任门童不仅具有特殊的魅力，而且能够突破传统，标新立异，而受到客人的欢迎。事实上，国内已有酒店开始启用女性担任酒店的门童，如国际假日集团管理的广州“文化假日酒店”的门童就由一位身着黑色燕尾服、具有英国“绅士”风度的漂亮小姐担任，受到客人的欢迎。由香港新世界集团管理的广州五星级“中国大酒店”，也已开始用女性作门童，受到新闻界的关注，《广州日报》为此专门做了报道，并给予好评。

由女性担任门童的不足之处在于：一些档次较低的酒店为了节约人力资源，要求门童在负责迎送宾客的同时，也要为客人拎行李，担负起行李员的职责，此时，女性门童则显然“力不从心”，难以胜任。

新课导入

门厅迎送客人服务，是对客人进入饭店正门时所提供的一项面对面服务。门厅应接员也称迎宾员或门童，是代表饭店在大门口迎送客人的专门人员，是饭店形象的具体表现。门厅应接员要承担迎送、调车等工作，还要协助保安员、行李员等开展工作，通常应站在大门的两侧或台阶下、车道边，站立时应挺胸颌首、手自然下垂或下握，两脚与肩同宽。

4.2.1 门童岗位职责

1. 迎宾

（1）客人抵达时，向客人点头致意，表示欢迎。

（2）门童要协助行李员卸下行李，查看车内有无遗留物品。

（3）VIP 及常客的迎送工作，门童要根据通知，做好充分准备，能礼貌、正确地称呼客人的姓名。

（4）如遇雨天，门童还应打伞为客人服务。

2. 指挥门前交通

门童要掌握酒店门前交通、车辆出入以及停车场的情况，准确迅速地指示车辆停靠地点。

3. 做好门前保安工作

门童应利用其特殊的工作岗位，做好酒店门前的安全保卫工作。

（1）注意门前来往行人、可疑分子，照看好客人的行李物品，确保饭店安全。

（2）对于衣冠不整、有损饭店形象的人或物，门童可拒绝其入内。



4. 回答客人问讯

门童，不仅为客人打开饭店的大门，而且要为客人打开城市的大门。热情地回答客人有关店内、外情况的问讯。

5. 送客

客人离店时，首先协助行李员装好行李，并请客人清点过目。当客人上车时，预祝客人旅途愉快，并感谢客人的光临。

4.2.2 门厅迎送服务程序与标准

1. 门厅迎客服务

步骤1：站立等候。

身着制服，精神抖擞地站在门口一侧，站姿标准。

步骤2：引导停车。

在客人乘车抵达饭店时，使用规范手势示意（切忌大喊大叫），指挥车辆停到方便客人进饭店的位置，同时不影响交通。

步骤3：开门护顶。

将车门打开70°角左右，右手挡在车门框上沿，为客人护顶（伊斯兰教徒、佛教徒无须护顶），欢迎客人光临如图4.1所示。



图4.1 开门护顶

步骤4：提醒客人。

（1）询问客人是否带有行李物品并礼貌提示客人带好车上随身物品。

（2）为了防止客人将物品遗留在车内，门童记下客人所乘出租车的牌号，并将号码转交客人。

步骤5：提示行李员运送行李。

用手势提示行李员为客人运送行李，如行李员未能及时赶到，将行李从后备厢中拿出、清点。

步骤6：站回原位。

（1）若客人行李较少，在进入大厅前将行李交给行李员，由行李员引领客人到总台。

（2）客人如乘坐出租车，应迅速记下车牌号，站回原位，继续迎候新客人。

2. 门厅送别服务

1）送别散客

步骤1：门童致意。客人出店，门童主动点头致意，如果客人暂时外出，可以说“一会儿见”；如果客人已结账欲离店，则向客人致告别语，欢迎客人再次光临。

步骤2：引导车辆。将车引导至便于客人上车又不妨碍其他车辆停车的位置。

步骤3：开门护顶。车停稳后拉开车门，为客人护顶，请客人上车，但应注意客人的宗教忌讳。待客人坐稳后再关车门，注意不要夹住客人衣角、裙带等。

步骤4：提供超常服务。若散客乘车离店而又对饭店周围环境不熟悉，门童应热情、耐心地问清客人所去目的地，然后告诉司机，填写“服务指南卡”，记下车号、日期、时间及目的地，然后将卡交给客人留存。

步骤5：礼貌道别。后退一步，目送客人离去，挥手道别。

2）送别团体客人

步骤1：门童致意。门童站立在车门一侧，向每位上车的客人点头致意，欢迎客人再次光临。

步骤2：主动助臂、礼貌提醒。主动搀扶老人或行动不便的客人，团队中如有儿童，应礼貌、委婉地提醒家长陪同，特别是进出旋转门、自动门或穿行于车场时务必注意安全。

步骤3：目送告别。待客人全部到齐、司机关门后，伸手示意司机开车，并目送客人离去。

4.3 行李搬运服务

任务设置

从美国来的道格拉斯博士事先在万丽酒店预订了房间，12月12日，道格拉斯博士如期抵达，你是礼宾部行李生，请你完成对道格拉斯博士的带房服务工作。

课前导读

顾客的行李要郑重搬挪，即便郑重得有些夸张也不过分

从 HOTEL MAN 的角度看顾客的行李，与其说行李是顾客的一部分，不如说行李跟顾客有同等的地位。服务上没有这一层的认识，是不会使顾客满意的。



搬挪顾客的行李也有一些窍门儿。对 HOTEL MAN 来说仅仅是个天天看惯了的旅行箱、旅行包，对每一位具体的顾客来说却件件都是要紧的行李。不可粗暴地乱扔乱放，更不可把行李弄倒。顾客的东西不管是什么，都要郑重到有些夸张的地步来认真对待，这是服务上的一个窍门儿。

郑重对待顾客行李的原因有以下几点：

第一个，为了避免摔坏弄坏包内的东西。特别要轻拿慢放女性顾客的提包，里面常常装着一些化妆水儿、护肤霜之类的瓶装物品，要是把瓶子给弄碎了，服务得再好都泡汤了。

第二个，理由是为了使顾客高兴。不管是谁，自己的行李被乱扔乱放，肯定不是个好滋味儿；相反，看到自己的行李，一件件被郑重地搬动的时候，会觉得自己本身也受到了郑重、认真地对待。所以，当接过顾客的大衣时，不要把它抛放在沙发背上，而是平平整整地挂在衣服架上；也不要把衣箱和提包往地上一放就完事儿，一定要不出声响地摆放在行李架上。

第三个，我们舍不得错过从顾客的行李上得到信息的机会。比如，若顾客是外国人，有经验的 BELL MAN 一看到行李，大概就能猜出顾客是从什么国家或地区来的。法国人大多喜欢用名牌提包，美国人爱提结实的布制旅行包，东南亚人常带着装有小轱辘的箱子来，行李上飘荡着不同国家、地区各自的风韵，很有意思。

还有，BELL MAN 从大门迎来顾客时，顺便看一眼行李牌儿，就可知道顾客的姓名，当把顾客带到前台，向 FRONT MAN 交送顾客时就可以说“MR. SMITH 欢迎光临！”

BELL MAN 的充满个性的笔记本

看起来只不过是个破破烂烂的笔记本儿，可对我来说最好用了，有了这个，不管顾客问什么都能答上来。它是 BELL MAN 的秘密武器。

BELL MAN 24h 待在大厅里，会遇上各种各样的事儿，“三点的宴会在哪个会场”“今天晚上，哪个餐厅可以一边看表演，一边吃饭”等等。回答顾客关于饭店的各种提问是家常便饭。有时顾客突然会问一些和饭店有间接关系的事儿，比如，“鸽号面包车该怎么预约”“近代美术馆正在展览什么”之类的问题。我们也不能一下子回答上来。

从顾客的角度来看，只要是站在大厅里的人，就意味着“他什么问题都能回答，什么情报都能提供”。顾客们这么想，也是可以理解的。为了不辜负顾客的信任，BELL MAN 们总是把一本厚厚的笔记本儿藏在制服贴胸的衣袋里。

笔记本儿里记载着各种情报，从当天的宴会、聚会的时间安排，到市内主要交通情况、机场的飞机升降状况；从预约出租车、宅急送的呼叫号码，到各国大使馆专车车号等最新情报。



像这样的笔记本儿，BELL MAN 每人都以自己最容易使用的方法制成。把被问频度高的放在中间，所有的纸张都是活页，可以更替，BELL MAN 常把最新版的电车时刻表直接往本子上一贴就用，文娱活动、祭奠庆祝活动的情报变化得快，就及时更换。自己的笔记本儿，就是添了新页，本子不变，哪儿有什么，都明明白白，顾客一问就能立即翻开想找的那一页，马上回答问题。

我们曾计划过制作 BELL MAN 统一的笔记本儿，没有真正实行的原因就在于，大家充分认识到了自制笔记本儿的绝对优势。不管笔记本儿上记载着什么内容，对不同的人来说，都各有它便于使用的形式，BELL MAN 的笔记本儿，和他们的脑子里的世界一样，千差万别，绽放着个性的光彩。

新课导入

饭店的行李服务是由前厅部的行李员提供的，在欧美国家，行李员又被称为“Bell boy”、“Bell-man” 和 “Porter”，其工作岗位位于饭店大堂一侧的礼宾部或大厅服务处。礼宾部主管在此指挥、调度行李服务及其他大厅服务。根据客房预订处和接待处打印出来的“预计当日抵店客人名单”和“当日离店客人名单”，及时掌握当日进出店客情，做好工作安排，尤其应注意名单中的 VIP 客人和团队/会议客人抵离店情况，以便做好充分准备。

4.3.1 散客抵、离店行李服务程序与标准

1. 散客抵店行李服务

1）散客抵店行李服务程序与标准

步骤 1：主动迎宾。

行李员见有客人抵达，应主动迎出门外，热情问候客人。

步骤 2：卸放行李。

卸下行李后行李员应注意检查行李有无破损，并请客人核对行李件数和完好状况。

步骤 3：引领客人至总台。

行李员站在距离客人两三步远的侧前方为客人引领，手势运用符合礼仪服务规范。

步骤 4：看管行李、等候客人。

行李员引导客人至前台，把行李放置在离前台 4m 以外的地方，系好本店行李牌，手背后直立站在行李后方，客人办理完毕人店手续后，行李员从前台服务员手中接过客房钥匙，清晰地将房间号码登记在行李牌上。

步骤 5：引领客人至客房。

（1）引导客人至电梯厅，并在途中向客人介绍饭店设施和服务项目，使客人初步了解饭店，然后按叫电梯。



（2）电梯叫到，行李员应请客人先进电梯间，并为客人按下相应楼层示意键，然后将行李提进电梯间，靠边放置在电梯上，继续向客人介绍饭店有关情况，回答客人问询。

（3）电梯到达目的地楼层后，请客人先走出电梯，行李员随后赶上，走在客人之前引领客人进入客房。

步骤6：敲门通报。

饭店的每一名员工，都应养成进房先敲门通报的习惯，待客人允许后，再进入房间。通常，住客房敲门通报三次，空房间敲门通报一次。进房程序见表4-1。

表4-1　进房程序

步　　骤	操作规范
1. 观察	1. 客房门外各部位的清洁程度 2. 有无破损等异常情况 3. 是否显示“勿扰”指示灯或门上挂有“勿扰”牌
2. 敲门通报	1. 站在离房门40cm远的居中位置 2. 食指或中指第二指关节轻敲门三下 3. 通报“行李员”。
3. 等候	1. 站在门前40cm远的居中位置 2. 仪态自然大方，面带微笑，眼望窥视镜
4. 开锁	1. 操作时，身体与门保持30cm 2. 手持磁卡，对准钥匙孔，停留约1s，门锁显示绿灯亮方可向下转动门把手
5. 开门	1. 开左边门用左手，开右边门用右手 2. 将房门轻轻推开至45°角
6. 进入房间	1. 将房门推开靠定 2. 钥匙牌插入取电孔取电 3. 房门全部敞开，直至服务完毕

步骤7：房间服务。

（1）引导客人到达房间，把行李放在房门外左侧并简短地向客人介绍紧急出口及客人房间在饭店内的位置。

（2）开门之前向客人介绍如何使用钥匙开门。

（3）为客人打开房门，介绍电源开关，并将钥匙插入钥匙孔取电。

（4）请客人首先进入房间，行李员进入后把行李把手朝外摆放在行李架上。

（5）请客人坐下后，行李员应根据宾馆客房设施的具体情况向客人介绍房间的有关设施，并认真回答客人的提问。

步骤8：礼貌道别。

服务完毕，行李员应礼貌询问客人是否还有其他要求，若没有，应向客人道别并祝愿客人居住愉快，然后面对，后退一步，轻轻将房门带上。



步骤 9：填写工作记录。返回大厅，填写《散客入住行李搬运记录》，见表 4-2。

表 4-2　散客入住行李搬运记录

日期：

Date：

房号 Room No.	上楼时间 Up Time	行李件数 Pieces	行李员 Porter	预计离店时间 Departure Time	备注 Remarks

2）散客抵店行李服务模拟对话（参考）

行李员：您好，欢迎您光临！这边请。

客　人：好的。

行李员：（叫梯，请客人先上）张先生，您是第一次下榻我们酒店吧？我们饭店是按照国际四星级标准设计建造的，一共有 25 层，一楼有中餐厅和宴会厅。中餐厅主营粤菜，兼营淮扬菜、川菜、鲁菜及东北风味各式菜肴。二楼西餐厅提供纯正的法式菜肴和西式自助餐。康乐中心在三楼，康乐设施包括室内游泳池、桑拿浴池、保龄球室、健身房、桌球室及棋牌室。好了，先生，16 楼到了，请。您的房间在这边（打手势），这边请。您的房间到了。（敲门通报后用钥匙开门并演示）请进。张先生，我把您的行李放在这里，好吗？

客　人：好的。

行李员：先生，我来介绍一下，这是我们的中央空调，上面有高、中、低三档，您可以按需调节。我们的电话是内线电话，如果您想拨打外线，本市电话先拨 9，国内长途先拨 99，国际长途拨 099，再拨您所需要的电话号码。长途电话是电脑计费，最后计入您的个人总账。房内电视共有 52 个频道，其中 45~52 频道是我们酒店内部频道，24h 有节目。小冰箱内的酒水、饮料和食品是额外付费的，请您在每次消费后填写《酒水饮料单》，最后计入您的个人总账。先生，如果您还有不清楚的问题，请阅读我们的《服务指南》。

客　人：好的。

行李员：请问，张先生您还有什么吩咐吗？

客　人：没有了。

行李员：张先生，希望您在这里居住愉快！



2. 散客离店行李服务

步骤 1：获取信息。当宾客打电话有求收取行李时，行李生需要了解以下事项：

（1）宾客姓名。

（2）房间号码。

（3）行李件数。

（4）收取行李时间。

（5）了解宾客的行李数量，判断是否需要行李车。

（6）了解宾客离开的时间以及是否需要其他帮助，在前台表格上记录本次服务内容。

步骤 2：收取行李。

（1）在 3 分钟之内到达宾客房间，按照住客房进房服务规范敲门进房。

（2）宾客开门后向宾客礼貌问候。

（3）与宾客一起确认行李件数，检查有无破损，并确认有无遗留物品。

（4）将宾客引导至大堂。

步骤 3：帮助客人离店。

（1）确认客人已结清账目，帮客人提行李出店上车。

（2）必要时通知门童为客人要出租车。

（3）礼貌道别并邀请客人再次光顾。

步骤 4：登记。返回大厅，填写“散客离店行李搬运记录”，见表 4-3。

表 4-3 散客离店行李搬运记录

日期：

Date：

房号 Room No.	离店时间 Departure Time	行李件数 Pieces	行李员 Porter	车号 No.	备注 Remarks

4.3.2 团队抵、离店行李服务程序与标准

1. 团队抵店行李服务程序与标准

步骤 1：准备工作。



根据团队大致抵店时间安排好行李员，提前填好进店行李牌，注明团队名称和进店日期。

步骤 2：分拣行李。

（1）由领班与团队负责人一道清点行李件数，检查行李有无破损，然后填写“团队行李进店登记表”，请团队负责人签名。

（2）清点无误后，将行李拴上行李牌、码放整齐，并将客人房号注明在行李牌上，以便准确分送到客人房间。如果该团行李暂不分送，可用行李网罩住，以便妥善保管。

（3）若同时有几个团队抵达饭店，行李员应分别在行李卡上记上每个团队的团号及团名，也可以采用不同颜色的行李卡或绳带做标识来区分，将不同团队的行李区分开，以免将行李搞混。

步骤 3：分送行李。

（1）装运行李之前，再次清点检查一次，无误后才能装上车，走行李通道送行李上楼层

行李装车时应注意：硬件在下，软件在上，大件在下，小件在上；特别注意有“请勿倒置”字样的行李，行李装运高度不得超过车把手 30cm，两边宽度均不超过 10cm；同一团队的行李应放于同一趟车上，放不下时分装两车，同一团体的行李分车摆。

（2）同时送两个以上团队行李时，应由多个行李员分头负责运送或分时间单独运送。

（3）行李送到楼层后，应将其放在门一侧，敲门通报，征得客人同意后方可入房。

（4）将行李放在行李架上或客人指定位置，并请客人清点行李件数和完好状况。

（5）离开房间时向客人微笑点头并致意：“希望您住店愉快。”

步骤 4：行李登记。

行李分送完毕，经员工通道迅速回到礼宾台，填写《团队行李进店登记表》，见表 4–4。

表 4–4　团队行李进店登记表

团队名称	人数	楼层	抵达饭店		领队签名	离开饭店		领队签名
			时间	行李件数		时间	行李件数	

行李主管签名：　　　　　　日期：



2. 团队客人离店行李服务程序与标准

步骤1：准备工作。

(1) 仔细审阅前台送来的团队离店通知。

(2) 将第二天预离团队的团号、房间号、人数与电脑内档案核实。

(3) 与团队入店时填写的行李表核对，并重建新表。

(4) 夜班领班将核实后的表格转交下一班领班。

步骤2：收取行李。

(1) 依照团号、团名及房间号到楼层收取行李。

(2) 与客人确认行李件数，如客人不在房间，则检查行李牌号及姓名。

(3) 如客人不在房间，又未将行李放在房间要及时报告领班解决。

(4) 按指定位置摆放行李并罩好，以免丢失。

步骤3：核对。

(1) 统计行李件数的实数是否与登记吻合。

(2) 请陪同或领队一起过目，签字确认。

(3) 当从前台得到该团行李放行卡后，方可让团队离开。

步骤4：行李放行及存档。

(1) 团队行李员确认完行李件数、团号、团名后，请陪同或领队在离店单上签上姓名及车牌号。

(2) 返回大厅，填写"团队行李（入店/出店）登记表"，见表4-5。

表4-5 团队行李（入店/出店）登记表

团队名称	人数	楼层	抵达饭店		领队签名	离开饭店		领队签名
			时间	行李件数		时间	行李件数	

行李主管签名： 日期：

4.3.3 行李寄存服务程序与标准

行李寄存服务是礼宾部为住店客人提供的一项对客服务，在进行此项服务时不管是不是熟客，行李员都应该履行常规的服务规程，否则就会出现案例中的问题。行李寄存服务的操作程序及标准如下：

步骤1：礼貌询问，确定客人身份。

客人要求寄存行李时，要礼貌地向客人征询所住房号、姓名等，请客人出示住房卡。原则上只为住店客人提供免费寄存服务，若团队行李需要寄存时，应了解团号、寄存日期等信息。



引导案例

午后12点多，一位客人提着行李箱走出电梯，径直往总台旁行李房走去。正在行李房当班的服务员小张见到了就招呼说："王经理，您好！今天是什么风把您给吹来了?"王经理回答说："住得挺好的，生意也顺利谈完了。现在就到您这儿寄存行李，下午出去办点事，准备赶晚上6点多的班机回去。""好，您就把行李放在这儿吧。"小张态度热情，从王先生手里接过行李箱，对他说："您快去忙吧。"王先生问："是不是要办个手续?""不用了，咱们是老熟人了，下午您回来直接找我取东西就行了。"小张爽快地表示。"好吧，那就谢谢您了!"王先生说完便匆匆离去。下午4点30分，小张忙忙碌碌地为客人收发行李，服务员小李前来接班，小张便把手头的工作交给小李，下班离店。傍晚，王先生匆匆赶到行李房，不见小张，便对当班的小李说："您好，我的一个行李箱午后交给小张了，可他现在不在，请您帮我提出来。"小李说："请您把行李牌交给我。"王先生说："小张是我的朋友，当时他说不用办手续了，所以没拿行李牌。您看……"。小李忙说："哟，这可麻烦了，小张已下班了，他下班时也没有向我交代这件事。"王先生焦急地问："您能不能给我想想办法?""这可不好办，除非找到小张，可他正在回家路上……"，"请您无论如何想个法子帮我找到他，一会儿我就要赶6点多的班机回去。"王先生迫不及待地打断了小李的话说道。"他正在挤公交车，家又住得远，现在无法跟他联系。"小李表示无可奈何。"我的行李提不出来，我就得误班机了!"客人沮丧之极。"对不起，先生。"小李表示无能为力。"唉，想不到熟人帮忙，结果反而误了大事。"王先生不无抱怨地自言自语……

步骤2：检查行李。

礼貌地询问客人所寄存物品的种类，向客人说明贵重物品、易燃、易爆、易碎、易腐烂的物品或化学腐蚀剂、剧毒品、枪支弹药等违禁物品不能寄存。检查每件行李是否上锁，未上锁行李原则上不能寄存。检查每件行李的破损情况。

步骤3：登记。

请客人填写一式两份的行李寄存卡，或由客人口述，行李员代为填写（内容包括客人的姓名、房号、行李种类、件数、有无破损及破损程度等），请客人过目后签字。行李寄存卡的形式通常是由两份相同的表格组成：正面的一份交给客人，作为取行李的凭证；反面的一份系在所寄存的行李上，见表4-6，同时做好行李暂存记录。

步骤4：收存行李。将行李放入行李房中，分格整齐摆放。客人行李较多时，应用绳带串在一起，绑好。同一客人的行李要集中摆放。行李房要上锁，钥匙由行李领班或礼宾主管亲自保管。

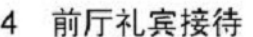



表 4-6　行李寄存单（正面）

姓名
NAME ________________
行李数目
LUGGAGE ________________
日期　　　　　　　　　　时间
DATE　　　　　　　　　　TIME ________________
房号
ROOMNO. ________________
客人签署
GUEST'S SIGNATURE ________________
行李员签署
BELLBOY'S SIGNATURE ________________

*请注意背面之条件
NOTE CONDITION ON REVERSE

行李寄存单（反面）

CONTRACT RELEASING LIABILLTY
如已签发此存放行李收条，绝不收取任何费用，但持有人应同意本饭店绝对不负任何有关本饭店的员工疏忽而造成的损失或破坏之责任，例如水浸、火烧、盗贼、虫蛀或其他意外等。如行李存入超过6个月，本饭店将会在不通知的情况下拍卖所有行李。本饭店有权将行李交给任何持有此收条的人士而不需要身份证明。
No charge being inside for the receipt and storage of the property for which this check is issued, it is agreed by the helder in accdpting this check that the hotel shall not be liable for loss or damage to said property caused by negligence of the hotel or its employees or by water, fire, theft, moths or any other case. If property represented by the check is not called for within six months, the hotel may, at its option, sell the same without notice, at public or private sale. Hotel is authorized to deliver property to any person presenting this check, without identification.

4.3.4　住客换房行李服务程序与标准

引导案例

中午时分，一位住客神色匆匆地找到某酒店的大堂经理说他放在房内的几件行李都不见了，现在不知如何是好。该客人姓何，是该酒店的协议客人，一直住在1518房。



经了解，何先生曾向总台员工小李提出房内恭桶堵塞，要求换房，但当他吃完饭回来后行李就都不见了。大堂经理立即向小李及客房部询问。事件原来是这样的：小李在接到何先生的换房请求后，即答应帮其换到1618房，并做好新钥匙，交给行李生去1518房找何先生换房，行李生敲了几次门后确认无人，又把钥匙还回了小李，没有换成房；而客房部在接到总台通知1518房已换到1618房时，发现何先生的行李仍在1518房，本着助人为乐的目的，就把行李搬到了1618房。何先生浑然不知以上所发生的一切，故而引发了本案例开头的一幕。

我们在为客人提供换房行李服务时，一定要严格执行操作规程，否则，就会有上述情况发生。住客换房的行李服务操作流程为：

步骤1：确认信息，领取新钥匙。问清客人现住房号，并确认客人是否在房间，到总台拿新的房间钥匙。

步骤2：敲门通报，得到允许方可进房。

步骤3：检查清点行李。与客人一起清点行李并搬运行李。

步骤4：进行换房。带客人进入新的房间后，帮助客人摆放行李，收回原房间钥匙和住房卡，呈交新房卡及钥匙，并请客人在房卡上签名。

步骤5：交还钥匙。将客人原房间钥匙和住房卡交给交回总台接待处。

步骤6：做好换房行李记录，见表4-7。

表4-7 换房行李登记表

日期	时间	由（房号）	到（房号）	行李件数	行李员签名	楼层服务员签名	备注

4.3.5 行李服务中特殊情况处理

1. 行李破损的处理

（1）在饭店签收前发现破损的行李，饭店不负任何责任，但必须在团体行李进店登记簿上登记。

（2）签收后，在运往客房的途中，或从客房送至饭店大门的途中破损，应由饭店负责；首先应尽力修复，如果实在无法修复，则应与导游或领队及客人协调赔偿事宜（赔钱或物）。

2. 团队的个别房间行李弄错的处理

（1）向客人了解行李的大小、形状、颜色等特征，与陪同的最新排房名表核对，查是否有增房。如有，查对增加房间的行李，检查客人不在的房间，务必尽快



将行李调整；若没有，请陪同人员协助查找客人所在的房间，予以调整，做好记录。

（2）本批团体行李中多一件或几件行李，应把多余的行李存放在行李房中，同一批多余的行李应放在同一格内。用行李标签写一份简短的说明，注明到店时间及与哪个团体行李一起送来，然后等候旅行社来查找。同批团体行李中少了一件或几件行李，也应在签收单上加以说明，同时与旅行社取得联系，尽快追回。

（3）行李错送的处理应把非本团行李挂上行李标签，做一个简短的说明后，存放于行李房的一格中，等候别的旅行团来换回行李，或通过旅行社联系换回行李事宜。

3. 行李丢失的处理

（1）行李到店前丢失，由旅行社或行李押运人员负责；如果饭店押运的行李，是在去饭店的途中丢失的，饭店应负责任。但因客人尚未办理入住手续，还不是饭店的正式客人，饭店的赔偿责任，应轻于住店客人的行李丢失情况；已订房客人的行李，如果由饭店的行李员负责接送，在运往饭店的途中行李丢失，其处理方法同上。未订房客人的行李，饭店原则上不予运送，可暂时看管（指在饭店大门口以外的范围），如果客人再三要求，饭店人员可以答应为其运送或暂时看管行李，但必须再三声明，如果丢失饭店不负责任。

（2）客人到达饭店后，在办理入住登记手续之前，或办理退房手续之后丢失的行李，饭店原则上不必赔偿。因为未入住或已离店的客人，不是饭店的正式客人，饭店没有义务负责其行李的安全。但为了饭店的长远利益，遇到此类情况，饭店也可以酌情适量予以赔偿。

（3）已寄存的行李丢失，饭店应予以赔偿，但赔偿应有一个限额。

4. 多位客人需要提供行李服务的处理

（1）行李员请客人先办理入住登记手续；手续办完后，请每位客人逐件确认行李。

（2）迅速在行李牌上写清客人的房间号，告诉客人请在房间等候。

（3）迅速将行李送入客人房间。

5. 客人早到，暂无房间的处理

（1）行李员首先应询问接待员何时能为客人安排房间。

（2）若所需时间较长，则行李员首先请客人在大堂吧休息或请客人有事的话先办事情，建议客人先将行李寄存，待客人入住后再送行李；办理客人行李寄存时必须在行李牌上注明“入店未知房号”字样；行李员要时刻关注该客人的入住情况，以便及时将行李送到客人的房间。

（3）若所需时间较短，则应将行李放在行李台旁代客人保管，并注明“入店”字样，待客人房间安排好后再送入房间。



4.4 委托代办服务

任务设置

天津利顺德饭店行李部的穆群对天津和酒店的历史了如指掌。他曾接待过一位美国老人，见他如此熟悉历史又如此热情，便将自己四十几年前在中国参加抗日战争时期与一位天津于姓小姐邂逅并相爱的故事告诉了穆群。战争结束后，他随队回国，从此二人失去联系。今天来到中国就是希望能够寻找失散多年的情人，并请穆群援助。然而，这位美国老人只能提供很少的线索：姓名、大致年龄、大致居住位置。这件事实在太困难了，简直就像大海里捞针，穆群没有推辞，在烈日焦灼的三伏天，利用自己时间，骑着自行车跑了大半个天津城，三个区民政局，十几个居委会、派出所，终于找到了于小姐的下落，并得知她已于前年去世。穆群将消息带给美国客人，老人很伤心，但不管怎样终于有了下落，悬浮的心可以落定了。在穆群的帮助下，老人和于小姐的家人见了面，并祭扫了于小姐坟墓，了却了四十多年埋在心里的一段情缘。临回国前，老人执意要将与于小姐定情信物—— 一枚古币送给穆群，被婉言谢绝。老人留下了感人的赠言："我永远热爱热情真诚的中国人民"。

问题：读了此案例，你有什么感想？

课前导读

饭店推行金钥匙服务的基本条件

饭店推行"金钥匙"服务，既是一种国际惯例，又是饭店前厅礼宾服务和委托代办服务的代名词。在我国，饭店"金钥匙"服务的组织形式是"中国饭店金钥匙协会"，它隶属于国家旅游局中国旅游饭店协会。推行金钥匙服务的饭店，既是中国饭店金钥匙协会的成员，又可以成为国际"金钥匙"组织的成员，但饭店要成为全国"金钥匙"协会的成员，推行"金钥匙"服务，必须具备以下几方面条件：

1. 设施设备与声誉

它必须是一家设施设备先进、齐全、舒适良好的饭店，具有良好的声誉，在国际或当地有一定影响的高中档饭店。所以，推行"金钥匙"服务的饭店大多是四星级、五星级饭店，最低也要三星级以上。



2. 前厅礼宾服务等级

它必须在前厅设礼宾部，同时在礼宾部推行“金钥匙”服务。所以，“金钥匙”就是礼宾服务与代办服务的代名词，因此，“金钥匙”成员大多是礼宾部的主管或领班以上人员，又称首席礼宾司或“金钥匙”。不够设置礼宾部条件或只设一般行李处的饭店，不能成为“金钥匙”饭店成员。

3. 必须经过推荐与审批

饭店推行“金钥匙”服务，一般需要两级推荐与审批：一是在申请的基础上，有两位饭店金钥匙组织的正式成员的推荐信；二是有本饭店总经理的推荐信，然后经过批准。

新课导入

“金钥匙”是一种“委托代办”（Concierge）的服务概念。“Concierge”一词最早起源于法国，指古代酒店的守门人，但随着酒店业的发展，其工作范围在不断扩大，在现代酒店业中，Concierge已成为为客人提供全方位“一条龙”服务的岗位，只要不违反道德和法律，任何事情Concierge都尽力办到，以满足客人的要求。其代表人物就是他们的首领“金钥匙”，他们见多识广、谦虚热情、彬彬有礼、善解人意。“金钥匙”（Les Clefs d’Or）通常身着燕尾服，上面别着十字形金钥匙，它象征着Concierge就如同万能的“金钥匙”一般，可以为客人解决一切难题。故“金钥匙”又被客人视为“万事通”、“万能博士”。“金钥匙”尽管不是无所不能，但一定要做到竭尽所能，这就是“金钥匙”的服务哲学。

4.4.1 金钥匙相关概念

金钥匙，既是一种专业化的饭店服务，也是一个国际化的民间专业组织，又是对具有国际金钥匙组织会员资格的饭店礼宾部职员的特殊称谓。

“金钥匙服务”，是指饭店礼宾部职员（若具有国际金钥匙组织会员资格则可称为“金钥匙”）以为其所在饭店创造更大的经营效益为目的，按照国际金钥匙组织特有的金钥匙服务理念和由此派生出来的服务方式，为客人提供的“一条龙”个性化服务。这种服务通常以“委托代办”的形式出现，即客人委托，职员代表饭店代办。

“金钥匙”，是对饭店中专门为客人提供金钥匙服务的个人或群体的称谓。他们的服装上戴有国际饭店金钥匙组织授予的两把交叉金钥匙徽章（图4.2和图4.3）。这两把金光闪闪的交叉金钥匙（图4.4）代表着“金钥匙”的职能：一把钥匙代表打开城市综合服务的大门；另一把钥匙代表打开饭店综合服务的大门。也就是说，“金钥匙”是饭店内外综合服务的总代理。






图 4.2　中国饭店金钥匙组织徽章



图 4.3　国际饭店金钥匙组织徽章图



图 4.4　金钥匙组织标志

“金钥匙组织”，是指全球饭店中专门为客人提供金钥匙服务并以个人身份加入国际金钥匙组织职员的国际专业服务民间组织。

“首席礼宾司”，是指全球每一个提供金钥匙服务的饭店中的“首席金钥匙”，通俗来讲就是饭店中的“金钥匙”的头儿。

“国际金钥匙学院”，是指国际金钥匙组织为统一其成员的服务思想理念和规范服务技巧而成立的、培训国际金钥匙成员并定期审定资格的专业学院。

“国际金钥匙组织年会”，是国际金钥匙组织每年召开一次的全球性会员大会。

目前，我国能提供金钥匙服务的饭店，多为主要大中城市的中心饭店，且多为高星级饭店。

4.4.2　饭店金钥匙成员的任职资格和素质要求

1. 饭店金钥匙成员的任职条件

(1) 在饭店大堂柜台前工作的前台或礼宾部高级职员才能被考虑接纳为金钥匙组织的会员。

(2) 21 岁以上，人品优良，相貌端庄。

(3) 从事饭店业 5 年以上，其中 3 年必须在饭店大堂工作，为饭店客人提供中国饭店金钥匙服务。

(4) 有两位中国饭店金钥匙组织正式会员的推荐信。

(5) 一封申请人所在饭店总经理的推荐信。

(6) 过去和现在从事饭店前台服务工作的证明文件。

(7) 掌握一门以上的外语。

(8) 参加过中国饭店金钥匙组织的服务培训。

2. 饭店“金钥匙”成员的素质要求

饭店“金钥匙”成员又称礼宾司或首席礼宾司，一般来说，凡设有 2~3 名（最多不超过 3 名）“金钥匙”成员的饭店，可设首席礼宾司。他（她）同时担任礼宾部经理，负责礼宾部下属的门前服务组、问询处、行李处和机场代表 4 个小部门的工作，其他成员则称为“金钥匙”或“礼宾司”，即礼宾服务人员，协助首席礼宾司开



展礼宾服务工作。

1）饭店“金钥匙”成员需要具备的素质条件

（1）忠诚。国际金钥匙协会组织对“金钥匙”的最基本要求就是忠诚，包括对宾客忠诚、对饭店忠诚、对社会和法律忠诚。

（2）具有敬业、乐业精神。应本着“敬业是本分，奉献是美德”的心态，遵循“宾客至上，服务第一”的宗旨为宾客服务。

案例分享

治了体病医好心病

汕头金海湾大酒店金钥匙接到曾在酒店长住过的美国专家 MR. PORTER 急电：太太患重症，本人无法脱身，又不信任当地医院卫生，请金钥匙援助。MR. PORTER 已经搬出酒店，金钥匙将当地大医院的主任医师以朋友的身份带到客人寓所，由于 MRS. PORTER 病情严重，医师建议住院治疗。病人却坚持留在家里，要求安排私人医护人员。然而金钥匙考虑到病人病情和家中子女饮食起居等具体情况，帮助思绪杂乱的客人提出了解决问题的方案：全家暂住酒店，由服务人员安排日常生活；酒店安排“可靠的”的医护人员护理病人。病人接受了金钥匙的建议，乘酒店汽车入住酒店。马上，MRS. PORTER 就好像到了家一样，在她周围，医护人员和服务人员呼之即来；小孩也有专人照顾，出现任何问题，提起电话，金钥匙就会马上排忧解难。看到一家顺利安顿下来，MR. PORTER 终于松了一口气，步履轻松地赶回公司去了。在酒店的精心照顾下，MRS. PORTER 病情得到控制。三天后，MR. PORTER 最繁忙的工作阶段已度过，于是携太太赴香港医病，临别时，一家齐声感谢酒店给予的关怀。

（3）具有热心的品质及丰富的专业知识。热心与人交往，亲切热情、想方设法帮助别人；熟悉饭店业务和旅游业有关方面的知识与信息，可担当起“活地图”的角色。

案例分享

2000 只孔雀和 4000 只鸵鸟

某年的春交会期间，一如以往，商贸云集广州白天鹅宾馆，2023 房的泰国客人给饭店金钥匙柜台打了一个电话，说想买 2000 只孔雀和 4000 只鸵鸟。在大多数



饭店职员看来，这似乎是一个童话故事，因为在广州几乎没有机会见到这么多来自远方的动物。这正是考验中国饭店金钥匙的想象力的时候，因为在他们的字典中，“不可能”是不轻易出现的。没有看见，没有听说过不等于没有，饭店金钥匙不愿意随便说：“对不起”。金钥匙小孙就是这样一个人。在接到这一特殊的委托代办任务后，大家都觉得这事只能向动物园打听，但动物园回答只有几只孔雀和鸵鸟，正在一筹莫展之际，金钥匙小孙忽然；想到几年前曾看到过一篇报道，内容是有一位姓方的“广州市十大杰出青年”办了一个野生动物养殖场，不知是否有希望。于是电话发挥作用了，经过耐心的查找，并在同事的帮助下，小孙终于找到了该养殖场的地址和电话。不知是运气还是缘分，这家养殖场还真有大量的孔雀和鸵鸟。这样，就在客人提出要求后的25min，小孙已帮客人联系到了购买这批动物的途径。第二天上午，小孙为客人安排了一辆车和一位翻译，把客人送到了养殖场洽谈有关购买的事宜。这位泰国客人非常满意，因为饭店金钥匙的能量和效率确实超出了他原来的想象。

（4）能够建立广泛的社会关系与协作网络。“金钥匙”应具备极强的人际交往能力和协作能力，善于广交朋友，上至政府官员，下至平民百姓，以饭店的优势为依托，建立一个广泛的社会关系网，这是完成宾客各种委托代办事项的重要条件。

（5）身体强健，精力充沛，彬彬有礼，善解人意。

案例分享

动力来自客人的信赖

一对美国夫妇带着三个孩子来上海玩，住在上海静安希尔顿酒店。一天，他们外出，与孩子分乘两辆车，到目的地很长时间仍未等到孩子的车，非常焦急，不得已回酒店求助。我们应该怎样回报他们的信任呢？当他们找到我时，我立即让女客人在酒店等候，我则陪着男客人回原目的地，让他在那里等候，自己则沿原路寻找。正在这时，酒店来电告知孩子已乘车回到酒店，并和他们的母亲相聚。然而，我们想到孩子的父亲仍在着急呢。于是马上派车将消息通知他。

当看到一家人在酒店大堂紧紧拥抱在一起时，内心深处与他们一样喜悦。回到家中，看到妻儿，更是有所感慨：作为一名金钥匙，就是要对客人怀有同家人一样的感情，去感受他们，去理解他们。我不认为所做的每一件事都能得到回报，就好像这个例子一样，动力来自客人的信赖。

（6）处理问题机智灵敏，应变能力强。

（7）通晓多种语言。在国外的饭店里，我们常常可以看到这样的情景：一位饭店金钥匙刚刚送走一位意大利客人，现在又与德国客人用德语交谈，手里握着 一封待处



理的葡萄牙文的信件，两位美国客人 5min 后要求来找他解决运输一辆崭新轿车的事情，商务中心正要送一份从西班牙发来的要求安排一次重要社交活动的传真……

（8）有极强的耐性韧性。

2）业务知识与技能要求

（1）熟练掌握本职工作的操作流程。

（2）会说普通话和至少掌握一门外语。

（3）掌握中英文打字、计算机文字处理等技能。

（4）熟练掌握所在宾馆的详细信息资料，包括饭店历史、服务设施、服务时间、价格等。

（5）熟悉本地区三星级以上饭店的基本情况，包括地点、主要服务设施、特色和价格水平。

（6）熟悉本市主要旅游景点，包括地点、特色、开放时间和价格。

（7）掌握本市高、中、低档的餐厅各 5 个（小城市 3 个），娱乐场所、酒吧 5 个（小城市 3 个），包括地点、特色、服务时间、价格水平、联系人。

（8）能帮助客人购买各种交通票据，了解售票处的业务时间、业务范围和联系人。

（9）能帮助客人安排市内旅游，掌握其线路、花费时间、价格、联系人。

（10）能为客人代办物品修理，如手表、眼镜、小电器、行李箱、鞋等，掌握这些维修处的地点、服务时间。

（11）能为客人代办邮寄信件、包裹、快件，懂得邮寄事项的要求和手续。

（12）熟悉本市的交通情况，掌握从本饭店到车站、机场、码头、旅游点、主要商业街的路线、路程和出租车价格（大约数）。

（13）能帮助外籍客人解决办理签证延期等问题，掌握有关单位的地点、工作时间、联系电话和手续。

（14）能帮助客人查找航班托运行李的去向，掌握相关部门的联系电话和领取行李的手续。

4.4.3　委托代办服务程序与标准

前厅礼宾服务处的在力所能及的前提下，应尽量帮助并完成客人提交的各项委托代办业务。饭店为客人提供委托代办服务，一方面要设置专门的表单，如“委托代办登记单”，见表 4-8；另一方面要制订委托代办收费制度，一般饭店内的正常服务项目和在饭店内能代办的项目不收取服务费。

表 4-8　委托代办登记单

姓名		房号		日期	
委托事宜：					
备注：					
委托人联系电话			经手人签名		



礼宾部的委托代办服务范围视饭店而异，常见的服务项目有以下几方面：

1. 呼叫寻人服务

步骤1：问清姓名。当访客来到饭店欲找某一位住店客人而恰好这位客人不在房间，并向礼宾值班员反映时，值班员应先问清住客的姓名。

步骤2：与总台核准住客相关信息。

步骤3：寻找客人。行李员将住客姓名写在寻人牌上，并在饭店公共区域、餐厅举寻人牌寻找该住客，寻人时可敲击寻人牌上的低音量铜铃，铜铃声会吸引客人关注，从而找到住客。

2. 替客人泊车

泊车服务是饭店设专职车辆管理员，负责客人车辆的停放服务。泊车服务对管理员素质要求较高，除应受过严格的专业训练并具有优秀的驾车技术和很强的安全意识以外，更应具有高度的责任心。

步骤1：递交寄存牌。客人驾车到店时，泊车管理员将车辆钥匙寄存牌交给客人。

步骤2：提醒停放。礼貌地提醒客人保管好随身携带的物品，并注意车辆有无损坏之处，然后将客人车辆开往停车场。

步骤3：填写工作记录。将停车地点、车位号、车牌号、车型等内容填入工作记录。

步骤4：交还驾车。客人离店需用车时，出示车辆寄存牌，泊车管理员迅速将客人的车辆开到饭店大门口，交给客人驾车。

步骤5：礼貌告别客人。

3. 转交物品

步骤1：明确转交对象类别。转交物品，分住客转交物品给来访者，及来访者转交物品给住客两种。

步骤2：转交物品。

（1）住客转交物品给来访者：住客要提供来访者的姓名，待来访者认领时，要请其出示有效证件并签名。

（2）来访者转交物品给住客：首先要确认本店有无此住客；若有此住客，应为客人安全着想，一定要认真检查物品；最后填写留言单通知住客前来领取。

4. 预订出租车服务

出租车可以是饭店自有的，也可以是出租汽车公司在饭店设点服务的，还可以是由行李员及前厅部其他员工用电话从店外预约的。

步骤1：说明情况。当客人要求订车时，应告知客人有关手续和收费情况。

步骤2：提供“向导卡”。为避免客人迷失方向，可填写一张“向导卡”（Please drive me to）给客人，在卡上注明客人要去的目的地。卡上印有本饭店的名称、标识和地址。



步骤3：提醒事项。如果客人赶飞机或火车，行李员还应提醒客人（特别是外宾）留出足够的时间提前出发，以免因交通阻塞而耽误了行程。

步骤4：传递服务需求。出租车到达大门口时，行李员要向司机讲清客人的姓名、目的地等，必要时充当客人的翻译向司机解释客人的要求。

5. 快递服务

步骤1：了解情况。了解物品种类、重量及目的地。

步骤2：说明规定。向客人说明有关违禁物品邮件的限制，如系国际快递，要向客人说明海关限制和空运限制。

步骤3：提供打包和托运一条龙服务。

步骤4：联系服务公司。联系快递公司上门收货（联邦快递、DHL和EMS），贵重或易碎物品交专业运输公司托运。

步骤5：记录托运单号码。

步骤6：将托运单交给客人，并收取费用。

6. 旅游服务

随着旅游者人数的日渐增多，饭店礼宾部建立旅游景点和旅行社档案，因地制宜地推荐和组织客人旅游，为住客提供旅游服务，为外出旅行的游客提供了极大的便利。旅游服务的基本服务流程为：

步骤1：准备工作。礼宾部应建立旅游景点和旅行社档案，因地制宜地推荐和组织客人旅游。

步骤2：礼貌迎客。

步骤3：登记信息。登记客人的姓名、房号、日期及人数，掌握客人的基本情况。

步骤4：推介旅游产品。向旅游公司或旅行社预订，为客人联系声誉较好的旅游公司或旅行社。

步骤5：告知事项。告知客人乘车地点及准确时间并向客人说明旅途注意事项。

7. 代订客房

住店客人有时会要求饭店代订其他城市的客房，对于这类要求，饭店应尽量满足，一般有订房部或礼宾部去完成。

步骤1：登记信息。登记住客姓名、房号、联系电话。

步骤2：问清要求。详细了解客人要求：饭店的名称、位置、客房和床的类型、到达和退房日期及有无特殊需要（如接车服务）等。

步骤3：明确客人预订担保条件。通常要求将客人信用卡的有关信息传递给对方饭店，如信用卡的号码、有效期、持卡人姓名等，以作为客人入住第一晚费用的担保。

步骤4：订房确认。向客人指定的饭店订房，须要求对方书面确认并将书面确认单交给客人。

8. 订餐服务

步骤1：了解要求。了解客人的订餐要求，如菜式种类、餐厅要求、用餐人数、

用餐时间等。

步骤 2：订餐转告。向有关餐厅预订并告知订餐要求。

步骤 3：传递信息。记录对方餐厅的名号、地址、订餐电话并转告住客。

9. 外修服务

步骤 1：登记客人的姓名、房号。

步骤 2：了解所需修补物品的损坏程度、部位及服务时限和费用限额以及宾客期望的修复要求。

步骤 3：向客人说明一切费用由客人支付，包括维修费、路费等。

步骤 4：将物品包放好，及时送店外修理。

步骤 5：将修好的物品及所有单据交给客人，并做好登记工作。

10. 出租自行车

出租自行车是礼宾部委托代办服务项目之一，自行车除本市（县）统一牌号以外，还应有本饭店的编号；每天各值班员应按制度清点数量和检查完好程度，并做检查记录。

步骤 1：询问情况。客人提出租用自行车，值班员填写自行车租用单，问清客人房号、姓名、国籍、抵/离店时间，向客人说明租金标准及结账方式。

步骤 2：挑选车型。引领客人到自行车停放处，请客人挑选车型并验车。向客人说明自行车使用规定，尤其是对境外客人要说明在分阶段车道骑行、存车收费等规定。

步骤 3：还车结账。客人退还自行车时，记录归还时间，核对车型、车号，并检查车辆是否完好无损。如有损坏，视损坏程度按规定请客人赔付。将客人租用车费记入账单，请客人签字后，及时按规定将账单转入总台。

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 开门护顶时，门童将车门打开（　　），右手挡在车门框上沿，为客人护顶

（A）30°　　（B）45°　　（C）70°　　（D）90°

2. 敲门通报时，住客房敲门通报（　　）次，空房间敲门通报（　　）次。

（A）1，3　　（B）3，1　　（C）1，1　　（D）3，3

3. 为客人开启车门时，有两类客人不能为其护顶，即信仰（　　）的客人和信仰（　　）的客人。

（A）佛教、伊斯兰教　　（B）佛教、基督教

（C）基督教、伊斯兰教　　（D）基督教、天主教

4. 我国金钥匙的服务项目包括（　　）。



(A) 接送服务　　(B) 订房服务

(C) 订票服务　　(D) 为客人设计个性化的旅游路线

5. 行李装运高度不得超过车把手（　　）cm，两边宽度均不超过（　　）cm。

(A) 20，10　　(B) 20，20　　(C) 30，10　　(D) 30，30

（二）判断题

1. 饭店代表应密切注意航次或车次变化，若有延误，随时与管理人员联系，做出适当调整。（　　）

2. 客人离开机场，饭店代表应致电礼宾部值班台，告知宾客姓名、所乘车号、离开时间及用房有无变化等信息，以便做好接待准备。（　　）

3. 对于衣冠不整、有损饭店形象的人或物，门童可拒绝其进入饭店。（　　）

4. 为了防止客人将物品遗留在车内，门童记下客人所乘出租车的牌号，并将号码转交客人。（　　）

5. 行李装车时，硬件在下，软件在上；大件在下，小件在上，特别注意有“请勿倒置”字样的行李。（　　）

二、能力训练

（一）案例分析

巴德先生和巴德太太是来自英国的一对老年夫妇，两人已近花甲之年，都是十足的“中国迷”。退休以后，这对夫妇就来到了中国，准备访遍名胜古迹、游遍名山大川。在一个春光明媚的5月，巴德夫妇来到了著名旅游城市杭州，并选择了同样著名的国际连锁饭店——杭州H饭店作为他们临时的“家”。巴德先生通过上一站南京H连锁饭店的预订网络预订了在杭州H饭店的一个套房，他们将与5月8日下午2:00左右到达，预计在H饭店入住半个月。饭店营销部总监对巴德夫妇的到来非常重视，亲自检查了为他们准备的房间，并在房内以总经理的名义赠送了一盘水果。

5月8日下午2:00，一辆出租车停在了H饭店的大门口，门童立即上前为客人开门，从车上下来一男一女两位银发外宾，门童根据刚刚从例会上得知的信息，猜到这两位外宾很有可能就是从英国来的巴德夫妇。因此，她热情地招呼客人：“你们好！想必两位就是来自英国的巴德先生和巴德太太吧，我们已经恭候多时了，欢迎光临！”巴德太太非常高兴门童猜到了自己的身份，笑眯眯地对丈夫说：“你看，中国人就是好客。”此时，门童已在忙着为客人搬运行李了。巴德夫妇的行装可真庞大，占满了整个后车厢。正当他们搬完行李准备关上车门时，巴德太太喊了起来：“哦，等等，还有我的小雪球呢，它还没睡醒吗?”说着，转身又从车内抱出了一条浑身雪白的小狗门童一看这情景就犯愁了，心想：这下可麻烦了，按饭店的规章制度，宠物是不允许入内的。可眼前这位巴德太太抚摸小狗的喜爱之情，又让他感到为难，于是只好与大堂经理商量。最后决定由大堂经理出面婉言告知客人宠物不得入内的规定，但考虑到巴德夫妇来自外国的特殊情况，特别允许他们将小狗暂时寄存在行李房。巴德太太得知这个消息，认同地点点头，因为她在南京已遇到过类似的麻烦，最后放在一个朋友的家中，但在杭州，她没有任何朋友，一路上，她也正在为这事担心呢。现在饭店为她解决了这个后顾之忧，她非常感激地握了握大堂经理的手，高兴地把小狗抱给门童，



自己则和巴德先生一起来到总台登记入住。没想到，第二天麻烦就来了：小狗因不适应行李房的环境，不断地挣扎，结果把自己绕进绑在脖子上的狗链里去了，一条腿被铁链磨出了血。行李员发现这个情况，立即汇报给了大堂经理。大堂经理提起电话，准备打电话告知巴德太太，但又一想，巴德太太听到这个消息后会有什么反应呢……此事还得三思而后行。

问题：请问你将采取怎样的妥善措施来解决这件事呢？并从下列备选方案中选择最优并说明理由。

（二）情境体验

某日，某饭店的一位在大堂值班的行李员正在为两位刚到店的某国客人从汽车上卸下行李物品。准备运到客人房间，其中有6只纸箱，行李员搬运时感觉很重，并透过纸箱破损处，隐约可以看到纸箱里面似装有一次性打火机，显然，这是一个危险的隐患，但又不能简单、直接向客人核实。至此，你认为怎样解决才算稳妥？

要求：根据给定的情境编写模拟脚本并进行展示。



5

总台系列服务

教学目标

知识目标

掌握前厅排房原则、排房顺序；掌握入住登记办理、贵重物品寄存、留言服务、退房结账办理程序及标准；掌握总台系列服务中各种突发事件的处理方法。

技能目标

能够按照服务规范为入住登记办理、贵重物品寄存、留言服务、退房结账办理服务；能够熟练填制总台系列服务涉及的业务表单；能够熟练操作饭店房务管理系统入住登记、收银模块；能够灵活处理总台系列服务中各种突发事件。

5.1 入住登记办理

任务设置

凯悦集团对高端客户的新型入住方式

Online Check in 是凯悦集团的高端客户新型的订房程序。凯悦作为世界一流的饭店集团，拥有一系列营销策略。在对待高端客户时，他们有一套自己的方案，能为客人提供周到高效的服务。

在欧美地区，凯悦除了拥有大量的散客和团队客人外，还有一部分高端客人被称为“Gold Passport guest”。Gold Passport guest 即国内大部分酒店所称的 VIP 客人。在凯悦，这些客人可以享受到不同于一般客人的订房、入住程序，这是一种非常方便的入住方式——“订房入住一体化”。那么究竟什么是“订房入住一体化呢?”所谓“订房入住一体化”是指凯悦的 Gold Passport guest 或者白金卡、钻石卡持有者，在网站上订房，确定入住的日期、房型和具体的凯悦酒店，客人可以输入他的卡号进行订房，在选择房间并确定要预定以后，凯悦会给客人发订房确认信，确认后，客人输入他的信用卡卡号和密码，再次确定，订房就完成了。而当客人到达该酒店时就不用再到前台登记入住了，只要直接去前台领取房卡就可以了。在美国的一些地区，客人还可以用白金卡、钻石卡直接进入房间而无须经过前台，非常便利。退房时，客人只需登录凯悦网站，点击退房就可以离开酒店了，房费结算会在3个工作日内完成（这是在德国）。这样的订房方式还可以用于凯悦旗下的酒店包括柏悦酒店、君悦酒店、Hyatt Place™、Hyatt Summerfield Suites™及凯悦的酒店合作伙伴 AmeriSuites™的欧美地区店。

欧美的 Gold Passport guest 可以登录凯悦的官方网站。在网站首页登录后，输入会员等级卡（金卡级、白金卡级和钻石卡级）和号码就可以进行房间预订了。

阅读上面案例后，请你回答下列问题：

1. 你知道客人提着行李，经过旅行，最终到达目的城市的饭店前台办理入住登记时，他最需要的是什么吗?

2. 你知道许多公司客人一进饭店不是先到饭店前台办理入住登记手续而是直接到商务中心去做什么吗?

3. 你有下了火车就直奔住宿地的经历吗? 将要去饭店前台办理入住登记手续的你，能体会客人办理入住时的要求和希望吗?



课前导读

房卡管理

房卡管理，是饭店安全管理的重要一环，也是前厅部工作的一项主要内容。目前为了更好地保障客人的人身和财产安全，越来越多的饭店使用电子门锁。

一、IC卡门锁系统的构成

1. 接待处计算机

接待处计算机装入门锁管理软件系统，该软件系统对整个饭店的门锁进行控制，如密码的生成、清除旧密码、控制客人及员工进出客房次数等。

2. 客房电子门锁

锁内有磁卡阅读器和微计算机，能识别智能卡。

3. 刷卡器

发卡器配置在接待处，与接待处计算机连接，在该计算机的控制下，将智能卡刷过发卡器的卡槽，即可写入或读出卡中信息，实现发卡查询功能。

4. 多功能控制器

多功能控制器：一方面与客房门锁联系，能够读取开门记录及相关信息，校准门锁内的时针，作为智能卡开门；一方面与接待处电脑连接，将开门记录及其他信息传给数据库。

二、IC卡门锁的功能介绍

IC卡门锁，是利用磁卡开启的计算机控制门锁，锁内有磁卡阅读器和微计算机，客人入住时，接待员应拿出一张同身份证大小相似的IC卡，由总服务台使用计算机和配套的刷卡器，将客人的密码和特征信息记入磁卡的磁条内（磁卡的一面涂有可存储密码信息的磁条）。客人进房时，先将磁卡有磁条的一面，插入磁卡锁读卡口内，然后拿出，锁中的磁头便可自动读出磁卡上的密码，并经锁中的计算机芯片运算，判断是否是“合法磁卡”（开门或不可开启的绿、红指示灯也马上会亮），若是合法磁卡，通过电磁铁带动控制锁的开关，房门即可打开。IC卡锁可设置10亿个以上密码不重复，万一钥匙丢失，可重新设置密码，使丢失的钥匙失效，因而保密性很强；IC卡锁内的微电脑，还能存储最近的200~300条开门记录（次序、时间等），起到类似飞机上“黑匣子”的作用。

把有关信息和密码输入IC卡中，这些卡还能在饭店内电脑联网的营业点充当信用卡直接消费，消费完毕后刷卡记录或从预存押金的卡中扣除消费款项。此外，IC卡还能充当客房电器的节能开关。

IC卡是一种类似游戏卡功能的智能卡，由一个或多个集成电路芯片等元件组成，可以一次性使用，也可回收并反复使用。它可以封装成各种形状、尺寸及厚度，以方便使用和携带。它有思维和运算的智能功能，便于加密，并有防磁、寿命长、功能强等优点。

三、IC卡的种类

1. 设置卡

(1) 房号设置卡：用于设置客房门锁的房号。

(2) 时间设置卡：用来设置门锁的当前即时时间，包括年、月、日、时、分等。

(3) 公共区域设置卡：用于设置公共区域门锁的房号。

(4) 会议室设置卡：用来把某客房设置为会议室。该卡开锁后，门锁不会锁上，与会者可以随意进入该会议室。只有当门被合法卡开过后，门锁才能锁上。

2. 宾客卡

该卡供宾客在使用期限内进入某一特定的客房，在客人登记时，由接待员为客人制作和分发；输入相关信息后，可以作为客人在饭店的信用卡刷卡消费。

3. 员工卡

员工卡，有总管卡、大厦卡、区域卡和部分卡四种，通常按管理区域的不同，由经理、主管、领班、员工分级使用。此外，还有复位卡，当员工卡亮红灯不能开门时，用以重新设置一有效卡，即可正常使用；一次性卡，供楼层修理人员使用，仅对客房锁有效，使用一次后自动失效。有时大堂副理或公关人员带客参观客房也用此卡；时段卡，不是一次性有效，而是在一个极短的时间内有效（如2h），可在限定时间内方便使用。

4. 特殊卡

(1) 备用安全卡：该卡通常保存在安全的地方，当系统无电或出现意外事故时，供客人使用。

(2) 终止卡：该卡用于使当前正在使用的宾客卡或备用安全卡失效，也叫退房卡。

(3) 反终止卡：该卡用于使最后一张失效的宾客卡或备用安全卡恢复功效。

四、IC卡钥匙的制作与使用注意事项

1. 宾客卡通常在客人入住后才制作，每位磁卡钥匙制作员工都有独立的密码进入制作系统。

2. 根据不同的管理层次应逐级规定制作人员的权限。如宾客卡由接待员或收银员制作。

3. 钥匙的制作者及密码应由高层管理人员专人负责管理和控制，随时查对制作钥匙的情况。

4. 开门时，应持有效卡，按卡片箭头方向轻轻插入门锁的插口内，插到底后平稳拔出，拔卡速度不能太快或太慢，中间不能停顿，磁卡拔出后，指示灯亮绿灯，在约10s内把手下压即可开门入房。若超过10s未开门门锁又会自动锁上。指示灯亮红灯，说明此卡不可开门，应重新设置新卡使用。

5. 宾客卡在住宿的有效时间内可开启相应的客房，如住客卡丢失或住客提前退房，可以用新的宾客卡或终止卡把门打开，原住客卡立即失效。



6. 客人结账时，把磁卡或IC卡钥匙交前厅收银员，收银员应及时交接待员。接待员在交接班时，应同时清点未制作过的磁卡数量。有些饭店，客人也可随意带走钥匙卡。

7. 当计算机或制作钥匙的发卡器出现故障时，可使用备用钥匙。备用钥匙一般备3套以上，由前厅部经理或其他指定的专人使用、保存。

新课导入

对酒店前厅部来说，总台服务是前厅对客服务全过程的一个关键阶段，这一阶段的工作效果将直接影响到前厅的销售客房、提供信息、协调对客服务、建立客账和客史档案等各项功能的发挥。入住登记时前厅部对客服务全过程的一个关键阶段，其工作效果将影响到前厅功能的发挥，同时，办理入住登记手续，也是客人与饭店间建立正式的合法关系最根本的环节。

5.1.1 饭店不予接受的客人

（1）衣冠不整者。

（2）多次损害酒店利益和名誉的人。

（3）无理要求过多的常客。

（4）患重病及传染病者。

（5）带宠物者。

（6）经济困难者。

（7）被酒店或酒店协会通报的不良分子（或列入黑名单）的人。

（8）拟用信用卡结账，但其信用卡未通过酒店安全检查者。

5.1.2 办理入住登记的必要性

（1）遵守国家法律中有关入住管理的规定。

（2）获得客人的个人资料。

（3）满足客人对客房和房价的要求。

（4）推销饭店服务设施，方便客人选择。

（5）为客人入住后的各种表格及文件的形成提供可靠依据。

5.1.3 排房技巧

排房（Room Assignment）又称分房。接待员根据宾客住宿的实际需求，考虑到宾客的心理特点以及饭店可供出租的客房的实际情况（位置、风格特色、档次、价格、朝向等），尽可能将适合宾客尊要的客房分配给客人。正确灵活的排房方法和技能，不仅能满足宾客的需要，而且还能够合理利用客房。

1. 排房原则

1）针对性原则

饭店要根据客人的特点（身份、地位、对饭店经营的影响、旅游目的、生理心理特点、人数等）进行有针对性的排房。

（1）贵宾（VIP）：一般安排较好的或者豪华的客房，要求安全保卫、设备保养、环境等方面处于最佳。

（2）同一团体的客人：尽可能安排在同一层楼、同一标准的客房，并且尽量是双人房，以有利于导游（领队、会务组人员）的联络及饭店的管理。

（3）同一团体的领队或会务组人员：尽可能安排在与团体客在同一楼层的出口处的客房。

（4）新婚夫妇：应安排较安静的带大床的房间。

（5）对老年人、伤残人或行动不便者：可安排在较低楼层靠近服务台或电梯口的房间，以方便服务员照顾。

（6）家人或亲朋好友一起住店的客人：一般安排在楼层侧翼的连通房或相邻房。

2）特殊性原则

特殊性原则是指饭店要根据客人的生活习惯、宗教信仰以及民俗不同来排房。

（1）风俗习惯、宗教信仰及民俗不同的客人：应将他们的房间隔开距离或分楼层安排，要注意楼层号、房号与宗教禁忌的关系。

（2）竞争对手、敌对国家的客人：应分楼层安排。

3）因地制宜原则

因地制宜原则是指要根据饭店经营管理和服务的需要来安排客房。

（1）长住客：尽可能集中在一个楼层，且在较低楼层。

（2）无行李且有不轨嫌疑的客人：尽可能安排在靠近楼层服务台的房间。

（3）在旅游淡季：从经营和保持市场形象的角度出发，可集中安排朝向街道的房间；可封闭一些楼层，集中使用几个楼层的房间，可从低层至高层或由高层往低层排房，以节约能耗、人力，便于集中维护、保养一些客房。

2. 排房顺序

接待员或管理人员在排房时，应根据客人的特点及轻重缓急顺序进行排房。

（1）团体宾客（团队或会议宾客）。

（2）重要宾客和常客。

（3）已付定金的预订宾客。

（4）要求延期离店的宾客。

（5）普通预订宾客，并有准确航班号或抵达时间。

（6）无预订的散客。



5.1.4 入住登记办理程序与标准

1. 散客入住登记办理

1）已预订散客入住登记办理

(1) 已预订散客入住登记办理程序与标准。

步骤1：主动迎宾。

① 面带微笑，鞠躬施礼，使用饭店规定的服务用语问候，对于常客要使用姓氏或头衔称呼客人；

② 礼貌询问客人是否预订了房间。

步骤2：确认预订。

询问客人姓名，查找订房记录，与客人核实订房细节有无变更。

步骤3：查验证件。

使用敬语请宾客出示有效证件，与客人本人进行核对无误后，扫描客人的有效证件。

【知识链接】

1. 内宾有效证件种类及证件核对内容

内宾有效证件种类有中华人民共和国居民身份证、临时身份证、中国护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部证、军警老干部离休荣誉证、军警老干部退休证明书、一次性住宿有效凭证。

证件核对内容有证件有无涂改或伪造、查验发证机关、核对证件照片与持证人相貌是否相符、查验持证人语言及口音与持证人国籍及地址是否基本相符。

2. 境外旅客有效证件种类及证件核对内容

境外旅客有效证件种类有港澳地区同胞回乡证、外国人持有的证件——护照、台湾地区同胞来往大陆通行证。

证件核对内容有本人出入境有效身份证件及我国签证机关签发的有效证件或公安机关签发的居留证件，本证件要核对签证机关、签证种类及签证号码、停留有效期边防入境检查印章（入境日期、入境口岸）。

步骤4：入住登记办理。

① 使用双手或右手递送“散客入住登记表”（表5-1和表5-2）请客人填写，告知客人需要填写的项目。

② 在计算机中选出宾客要求的房型。

③ 将房号在房间状况表上标明“OCC”。

④ 制作房间钥匙。

⑤ 检查有无为宾客代收需要转交的物品。

表 5-1　国内客人住宿登记表

房号：　　　　　　　　　　　　房租：　　　　　　　　　　　　接待员：

<table>
<tr><td colspan="2">姓名</td><td>性别</td><td>年龄</td><td colspan="2">籍贯</td><td colspan="2">工作单位</td><td colspan="2">职业</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td colspan="2">省　　市　　县</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">户口地址</td><td colspan="5"></td><td>从何处来</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="3">身份证或其他有效证件名称</td><td colspan="2"></td><td>证件号码</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">抵店日期</td><td colspan="4"></td><td colspan="2">离店日期</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">同宿人</td><td>姓名</td><td>性别</td><td>年龄</td><td>关系</td><td rowspan="3" colspan="2">备注</td><td rowspan="3" colspan="3">贵重物品存放</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">请注意：1. 退房时间是中午 12:00
2. 贵重物品请存放在收款处之免费保险箱内，阁下一切物品之遗失，酒店概不负责
3. 来访客人请在晚上 23:00 前离开房间
4. 离店请交回钥匙
5. 房租不包括房间里的饮料费用</td><td colspan="5">离店时我的账目结算将付：
□现金
□旅行社凭证
□信用卡

客人签名：</td></tr>
</table>

表 5-2　临时住宿登记表

Registration Form of Temporary Residence

(Please Write in Block Letter 请用正楷填写)

英文名 Surname	英文名 First Name	性别 Sex
中文姓名 Name in Chinese	国籍 Nationality	生年 Date of birth
证件种类 Type of certificate	证件号码 Certificate No.	签证种类 Type of visa
签证有效期 Valid visa	来店时间 Date of arrival	离店时间 Date of departure
接待单位 Received by		房号 Room No.
职业及工作单位 OCCUPATION& PLACE OF WORK	停留事由 OBJECT OF STAY	
永久地址 PERMANENT ADDRESS		

续表

离店时我的账目结算将由 ON CHECKING OUT, MY ACCOUNT WILL BE SETTLED BY □现金 CASH　□信用卡 CREDIT CARD □旅行支票 TRAVELLERS CHEQUE　□公司付款 A. CTO □旅行社凭单 T/A VOUCHER　□其他 OTHERS	房价 ROOM RATE 退房时间是中午 12 点整 CHECK OUT TIME 12：00 MOON 宾客签字 GUEST SIGNATURE
预订人/公司 Booked By	预付金额 Deposit Amount
备注 REMARKS	职员签名 CKERK'S INITIAL

⑥ 审核入住登记表填写是否清楚、完整。

⑦ 向客人介绍所分配房间的情况及饭店相关规定。

步骤 5：确认付款方式及预付款。

① 询问客人付款方式并予以确认。

② 在登记表上写清房价、结账方式并签名。

③ 按照饭店规定礼貌向客人收取预付款。

步骤 6：呈交房卡。

① 将房卡、钥匙及早餐券等转入信封，递给客人并提醒宾客注意事项。

② 主动向客人介绍贵重物品保管服务。

步骤 7：礼貌道别。

步骤 8：信息储存。

① 入住登记表打时。

② 在《次日宾客抵店一览表》上做相关记录。

③ 将宾客信息输入计算机系统。

④ 检查信息的准确性并输入客史档案。

（2）已预订散客入住登记办理模拟对话（参考）。

接待员：您好。

客　人：您好，我在你们酒店预订了房间。

接待员：请问您怎么称呼？

客　人：我姓杨，叫杨光。

接待员：杨先生，请稍等……是的，杨先生，您预订的是从 8 月 2 日至 8 月 4 日的一间标准间，（打印）这是您的住宿登记表，请您核对后在这里签名（指示并右手递送）。

客　人：（检查并签字后）给你。

接待员：谢谢（右手接）。杨先生，请出示一下您的身份证。

客　人：给您。

接待员：谢谢（查验有效证件）。谢谢（右手交还身份证）。杨先生，您是用现

金结账，对吗？

客　人：是的。

接待员：那么请您到这边的收银处预交一下押金，好吗？

客　人：好的……（交完押金，返回）（呈递押金底联）

接待员：谢谢您，杨先生，您的房间号码是 1618，这是您的房卡，请您拿好，行李员会为您带房，希望您在这里居住愉快！

2）无预订散客入住登记办理

无预订散客入住登记办理程序与标准如下：

步骤 1：主动迎宾。

① 面带微笑，鞠躬施礼，使用饭店规定的服务用语问候，对于常客要使用姓氏或头衔称呼客人。

② 礼貌询问客人是否预订了房间。

步骤 2：询问宾客住房要求。

询问宾客所需房间类型、住店夜次、用房数量，并适时根据饭店住房状况向客人推销客房。

步骤 3：查验证件。

使用敬语请宾客出示有效证件，与客人本人进行核对无误后，扫描客人的有效证件。

步骤 4：入住登记办理。

① 使用双手或右手递送“散客入住登记表”请客人填写，告知客人需要填写的项目。

② 在计算机中选出宾客要求的房型。

③ 将房号在房间状况表上标明“OCC”。

④ 制作房间钥匙。

⑤ 检查有无为宾客代收需要转交的物品。

⑥ 审核入住登记表填写是否清楚、完整。

⑦ 向客人介绍所分配房间的情况及饭店相关规定。

步骤 5：确认付款方式及预付款

① 询问客人付款方式并予以确认。

② 在登记表上写清房价、结账方式并签名。

③ 按照饭店规定礼貌向客人收取预付款。

步骤 6：呈交房卡。

① 将房卡、钥匙及早餐券等转入信封，递给客人并提醒宾客注意事项。

② 主动向客人介绍贵重物品保管服务。

步骤 7：礼貌道别。

步骤 8：信息储存。

① 入住登记表打时。

② 在《次日宾客抵店一览表》上做相关记录。



③ 将宾客信息输入计算机系统。

④ 检查信息的准确性并输入客史档案。

2. 团队入住登记办理

1）团队入住登记办理程序与标准

步骤1：接待准备。

（1）根据团队接待通知单（表5-3）中用房、用餐及其他要求，在抵店前与计算机核准，进行预排房并确认。

表5-3 团队接待任务通知单

姓名__________国籍__________人数__________

旅 行 社________________

抵达日期________________

离开日期__________

单人__________房租__________双人__________房租__________

三人__________房租__________套房__________房租__________

三餐：

早餐____

午餐____

晚餐____

备注____

送往：

前台；旅行社；餐饮部；客房部

（2）根据团体订房要求，查看计算机房态资料或客房状态显示架，安排团体客房，打印团体用房分配表。

（3）准备好团体客人信封。信封上标有房号，信封内有客房钥匙、房卡及饭店促销品等。团体客人的房卡大多为不能签单的钥匙卡，房卡姓名栏填写团号，房租栏填写合同价（C/R）。

（4）随时与管家部联系，了解房间卫生清扫情况。

（5）准备好住宿登记表、团体资料表（印发团体资料是为了将客到信息通知给相关对客服务部门）和团体入住确认表（即账单）。

（6）如果团体客人行李已到，则应吩咐礼宾部妥善保管好。

步骤2：请客人登记。

（1）团体客人到达后，由团体接待员迎接，如团体人数较多，有必要由大堂副理或宾客关系主任（Guest relation officer，GRO）出面维持秩序；

（2）弄清团体名称，找出订房资料，确认人数、房间数，掌握付款方式；

（3）请团体陪同人员如导游、领队或会议组织人员等，协助团体客人填写入住登记表（表5-4）。填写入住登记表分两种情况：一是客人抵店时临时填写；二是团体



客人抵店前，陪同已事先准备好。

表 5-4 团队住宿登记表

Registration Form of Temporary Residence for Group

(Please Write in Block Letter 请用正楷填写)

来源 T\ S\ C	团号 Group No.
来期 Arrival	离期 Departure
国籍 Nationality	人数 Pax. Of Group
房数 Num. Room	房型 Room Type
房价 Room Rate	付费方式 Payment
特殊要求 Special	陪同房号 Guide Room No.
备注 Remarks	
房号 Room No. of Group	

步骤 3：发钥匙和房卡。

团体接待员协助团体陪同人员分配客房及分发房间钥匙、房卡。

步骤 4：核对订房内容。

与团体陪同人员确认房间数、房间类型、司陪床位数、餐饮安排、叫醒时间及出行李时间等，填写团体入住确认表。

步骤 5：确定付款方式。

团体订房单上会标明付款方式——现付或转账。如现付（cash upon arrival），则应请收银员收款；如转账，则应明确转至何单位，是旅行接待社还是组团社。若转至组团社，团体账单应由全陪签名确认；若转至接待社，团体账单则应由地陪签名确认，最后将账单送交前厅收银员。

团体入住，接待单位大多只负责房租和餐费，其他费用由客人自理。如个别团体



客要求开通房间长途电话，拥有在饭店消费的签单权，则应要求客人事先交纳一定的押金，并另外签发房卡。

步骤6：通知行李员分发行李。

将标明房号的团体客名单交行李员，便于行李员分发行李。

步骤7：制订相关表格，传递信息。

（1）填制团体资料表，将团体客到信息分发给总机、问讯处、前厅收银员、礼宾部、餐饮部、管家部、大堂副理等相关部门。如饭店计算机联网，则不必制作表格，只需将入住相关资料输入团体接待处计算机终端，其他部门就可获得团体客人信息。

（2）更改房间状况。

（3）填写“在店团体一览表”（In-house group list）。

2）团队入住登记办理模拟对话（参考）

接待员：您好，小姐，是国旅的团吗？

客　人：对的，国旅BC2524团。

接待员：房间给您分好了，还有什么变动吗？这是分房单，您看一下。

客　人：我们又增加了两人，我在表上填好，再给开一个标准间。

接待员：好的，请稍等。这是全部的房卡和钥匙，一共是60人，30个标准间，分别在5楼和6楼。

客　人：好的。明天早上6:00叫早。

接待员：好的。对了，早餐在二楼中餐厅，时间是早5:00—8:00。

客　人：好的。

接待员：请您在这签字，好吗？

客　人：好的。

接待员：谢谢！

3. VIP客人入住登记办理

饭店贵宾一般由大堂副理负责接待，前厅接待处给予配合。贵宾入住登记在客房内进行。

步骤1：准备工作。

1）大堂副理的准备工作

（1）阅读“预期抵店贵宾名单”，了解预期抵店贵宾姓名、身份、人数、房号、抵店时间、接待规格等内容。

（2）填写车单交礼宾部，注明贵宾姓名、航班号、车型、付款方式等内容，并确认落实情况。

（3）检查即将入住贵宾的客房，内容包括清洁卫生情况，设备设施完好情况，客房内免费用品的添置情况，鲜花、果篮、酒水等赠品的摆放情况等。

（4）通知客房部做好楼层的迎客工作，将贵宾的用餐时间和人数通知餐饮部做好准备。

（5）视贵宾的重要程度，组织好大堂的员工欢迎队伍。

2）接待处的准备工作

（1）与订房部配合，安排好贵宾入住的客房。

（2）准备好住宿登记文件夹。根据已知的贵宾资料打印好住宿登记表和贵宾房卡。将登记表及房卡的退房日期栏空出，让贵宾自填。准备好房间钥匙，并与住宿登记表、贵宾房卡一并放在文件夹内，将文件夹交大堂副理。

（3）查看有无客人的信件及其他早到的物品，以便及时转交。

步骤 2：迎接客人，办理入住登记手续。

一般贵宾由大堂副理接待即可，如果贵宾身份地位较高，则必须由饭店最高管理层出面迎接。

（1）客人抵达时，称呼贵宾姓名，向贵宾问候，表示热烈欢迎，并向贵宾介绍自己在店迎接人员。

（2）将贵宾带入房间，并对饭店和房间进行简单介绍，告知客人大堂副理台的服务电话，表达愿意为其服务的愿望。

（3）大堂副理将已准备好的入住登记文件夹带进客房，请客人登记签字，然后大堂副理核对证件，确认退房日期。

（4）离开客房，预祝客人住店愉快。

贵宾入住，享受多种优惠，如免交押金（Waive Deposit）、房租免费（Complimentary）甚至是全免（All Complimentary），具体优惠政策应按饭店贵宾申请单上的待遇执行。

步骤 3：制订表格，储存信息。

（1）办理完入住登记手续后，大堂副理应在值班本上记录贵宾入住手续办理情况。

（2）将制订表格、储存信息等工作交由接待员完成。接待员将贵宾情况输入计算机，或制作客房状态卡插入显示架更改房态。

（3）将贵宾抵店信息通过入住单或计算机联网通知相关部门，并将客人的订房资料及登记资料整理归档，向前厅收银员交接账单资料。饭店 VIP 贵宾接待通知书，见表 5-5。

表 5-5　饭店 VIP 贵宾接待通知书

<table>
<tr><th>姓名</th><th>国籍</th><th>身份</th><th>到达日期时间及航班、车次</th><th>离店日期时间及航班、车次</th><th>安排房号</th><th>房号</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>一元</td><td>二元</td><td>三元</td><td>四元</td><td>五元以上</td></tr>
</table>



接待规格

1. 迎送　A. 大堂副理□
　　　　B. 部门经理□
　　　　C. 副总经理□
　　　　D. 总 经 理□
2. 入住　A. 总台登记□
　　　　B. 客房登记□
　　　　C. 陪同登记□
　　　　D. 专　　梯□
　　　　E. 团队迎接□
3. 看望　A. 部门经理□
　　　　B. 副总经理□
　　　　C. 总 经 理□
4. 致意　A. 总经理名片□
　　　　B. 贵宾优惠卡□
　　　　C. 欢迎标语□
5. 影像　A. 照片□
　　　　B. 摄影□
6. 礼品　A. 宣传册子□
　　　　B. 市区游览交通图□
　　　　C. 工艺品□
7. 登报　A. 发消息□
　　　　B. 登照片□
8. 鲜花　A. 花束□
　　　　B. 花篮□
　　　　C. 盆景□
9. 水果　A. 果盘□
　　　　B. 果篮□
10. 饮料　A. 一次性□
　　　　B. 软饮□
　　　　C. 果品□
　　　　D. 每天□
11. 点心　A. 金币巧克力□
　　　　B. 蛋糕　一般□
　　　　C. 蛋糕　生日□
12. 用车　A. 折扣□
　　　　B. 全免□
　　　　C. 专车□
13. 用餐　A. 标准收费　元
　　　　B. 优惠收费%
　　　　C. 全免□
　　　　早餐　元
　　　　午餐　元
　　　　晚餐　元
　　　　D. 专座□
14. 宴会　A. 自理□元/人
　　　　B. 工作陪餐□
　　　　C. 宴请□
15. 用房□　A. 折扣□%
　　　　B. 套房□
　　　　C. 全免□
16. 报纸□
17. 其他

接待人：________________　抽查时间：________________
填表人：________________　批准人：________________
日期：________________
分送：
总经理室□　客房部□　大堂副理□　公关部□　工程部□　计财部□
保 安 部□　总机□

5.1.5　总台接待中常见问题

1. 离店日期变更

宾客在住店过程中，因情况变化，可能会要求提前离店或推迟离店。

宾客提前离店，则应通告客房预订处修改预订记录，并将此信息通知客房部尽快清扫整理客房。

宾客推迟离店，要与客房预订处联系，检查能否满足其要求。若可以，接待员应开出“推迟离店通知单”（表5-6），通知结账处、客房部等；若用房紧张，无法满足宾客逾期离店要求，则应主动耐心向宾客解释并设法为其联系其他住处，征得宾客谅解合作。同时，从管理的角度看，旺季时，前厅部应采取相应有效措施，尽早发现宾客推迟离店信息，以争取主动，如在开房率高峰时期，提前一天让接待员用电话与计划离店的住客联系，确认具体的离店日期时间。此时，应注意询问的方法，例如，可以说：“根据我们的记录，您计划明天离开（退房结账），对吗?”以获所需信息，尽早采取措施。

表5-6　推迟离店通知

姓名（Name）：__________
房间（Room）：__________
可停留至（It allowed to stay until ____ AM ____ PM：____ AM ____ PM）
日期（Date）：__________
前厅部经理签名：（Front Office Manager Signed）__________

2. 宾客不愿翔实登记

有部分宾客由于怕麻烦或出于保密或为了显示自己特殊身份和地位，住店时不愿登记或登记时有些项目不愿填写。此时，接待员应妥善处理如下：

（1）耐心向宾客解释填写住宿登记表的必要性。

（2）若宾客出于怕麻烦或填写有困难，则可代其填写，只要求宾客签名确认即可。

（3）若宾客出于某种顾虑，怕住店期间被打扰，则可以告诉宾客，饭店的计算机电话系统有“DND”（请勿打扰）功能，并通知有关接待人员，保证宾客不被打扰。

（4）若宾客为了显示其身份地位，饭店也应努力改进服务，满足宾客需求。比如充分利用已建立起的客史档案系统，提前为宾客填妥登记表中有关内容，进行预先登记，宾客抵店时，只需签名即可入住。对于常客、商务宾客及VIP宾客，可先请宾客在大堂里休息，为其送上一杯茶（或咖啡），然后前去为宾客办理登记手续，甚至可让其在客房内办理手续，以显示对宾客的重视和体贴。

3. 宾客抵店入住时，发现房间已被占用

这一现象被称为“重房”，是前厅部工作重大失误。此时，应立即向宾客道歉，承认属于工作的疏忽，同时，安置宾客到大堂或咖啡厅入坐，为宾客送上一杯茶，以消除烦躁的情绪，等候重新安排客房。房间分好后，应由接待员或行李员亲自带宾客进房。事后，应寻找发生问题的根源，如房间状态显示系统出错，与客房部联系，共同采取措施加以纠正。

4. 加床

一个标准间，正常情况下只能住2个成年人，如要住3个成年人，则需加床。

1）客人在办理登记手续时要求加床

饭店要按规定为加床客人办理入住登记手续，并为其签发欢迎卡和房卡，欢迎卡中的房价为加床价，加床费转至住客付款账单上。



2）客人在住宿期间要求加床

第三个客人在办理入住登记手续时，入住登记表需支付房费的住客签名确认。

接待处将加床信息以“入住单”的形式，或者以专门的“加床通知单”（表5-7）的形式通知相关部门，如前厅收银处和客房部楼层。

表5-7 加床通知单

加床通知单

EXTRA BED INFORMATION

房间号 ROOM NO. ________	房价 RATE ________	每晚 PER NIGHT ________
起始日期 BEGINNING DATE ________	终止日期 ENDING DATE ________	
顾客签名 GUEST SIGNATURE ________		
时间 TIME ________	经办人 CLERK ________	

5.2 贵重物品保管

任务设置

一封读者来信

编辑同志：

我是贵报的忠实读者，现有一事想请教。

今年7月，我出差到上海，在上海某宾馆住宿，因我带了10万元现金，因此在办理住宿手续后，将装有10万元现金的密码箱寄存在宾馆的贵重物品寄存处。三天后，我因需要用钱，就凭宾馆的取物牌去取密码箱，但发现密码箱已被人取走。为此要求宾馆赔偿全部损失，但宾馆予以拒绝，理由是他们是无偿保管，不负赔偿义务。即使赔偿的话，也只能按一般物品赔偿，我不予同意。

问题：在《住宿登记表》上明确指出“贵重物品请存放在收款处之免费保险箱内，阁下一切物品之遗失，饭店概不负责”是大多数饭店的做法，你认为这样的温馨提示合理吗？如果客人的贵重物品一旦在饭店内丢失，饭店到底应该承担什么样的赔偿责任？

要求：

1. 学习团队共同讨论，达成共识。
2. 可借助的媒体：网络资源、教材。

课前导读

关于对贵重物品寄存赔偿责任的法律条款规定

1. 国际酒店法：“如果客人及时报告，酒店对贵重物品的赔偿应有合理的限度。”

2. 中华人民共和国《合同法》第375条规定：“寄存人寄存货币、有价证券或者其他贵重物品的应当向保管人声明，由保管人验收或者封存。寄存人未声明的，该物品毁损、灭失后，保管人可以按一般物品予以赔偿。”

3. 中华人民共和国《合同法》第374条规定：“保管期间，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担损害赔偿责任。但保管是无偿的，保管人证明自己没有重大过失的，不承担损害赔偿责任。”

新课导入

饭店不仅应为主客提供舒适的客房、美味的菜肴、热情礼貌的优质服务，而且还应对住客的财产安全负责，贵重物品寄存与保管就是饭店为确保客人财产安全而采取的一项重要措施。为此，饭店应为住客设置寄存保管贵重物品的场所和设施，饭店一般为住客提供贵重物品保险箱，供客人免费寄存贵重物品。

5.2.1 贵重物品保险箱的配备

贵重物品保险箱（Safe deposit box）是饭店为住店客人免费提供临时存放有效贵重物品的一种专门设备。饭店提供的贵重物品保险箱目前大致分为两种：

第一种是饭店在前厅收款处，或附近的一间僻静的房间内配备贵重物品保险箱（图5.1），由前厅收银员负责管理和对客服务。该保险箱是由一组小保险箱或小保险盒组成，每个小保险箱（盒）各2把钥匙，顾客、前厅收银员各一把，只有2把钥匙同时使用才能打开。贵重物品保险箱数量应为客房总数的10%~30%，可配置大、中、小三种不同规格的保险箱。

第二种是饭店除在收款处设置有贵重物品保险箱外，同时还在客房内配备一小型保险箱（图5.2）供住客使用，密码由客人自行设定，紧急万能密码由饭店大堂副理掌握。这种情况目前在我国较高档的星级饭店中较为普遍，其配备数量约为客房数的50%以上。

5.2.2 保管箱钥匙遗失的处理

如果客人遗失保管箱钥匙，饭店通常都要求客人做出经济赔偿，但必须有明文规定。让客人知晓，以减少处理工作中可能出现的不必要的麻烦。

当客人将保管箱的钥匙遗失，而又要取物时，必须在客人、当班的收银员以及饭店保安人员在场的情况下，由饭店工程部有关人员强行将该保管箱的锁做破坏性钻开，并做好记录，以备查核。






图 5.1 贵重物品保险箱



图 5.2 小型贵重物品保险箱

5.2.3 客人贵重物品丢失的责任问题

客人贵重物品的保管是一项非常严肃的工作，要求收银员具有很强的责任心，并注意以下事项：

（1）定期检查各保管箱是否处于良好的工作状态。

（2）必须请客人亲自前来存取，不能委托他人。

（3）必须认真、严格、准确地核对客人的签名。

（4）不得当着客人的面检查或好奇地欣赏客人存入或取出的物品。

（5）当班收银员必须安全地保管好自身的保管箱总钥匙，并做好交接记录。

（6）填写过的记录卡，必须科学地排列，以方便取用。

（7）客人退箱或中途开箱时，要注意将客人填写的记录卡副卡或正卡反面的有关内容及签字与客人填写过的正卡进行核对。

（8）客人退箱后的记录卡必须按规定安全地存贮一定的时间（至少半年），以备查核。

尽管如此，饭店也不能完全保证客人的贵重物品万无一失。那么，按照国际酒店协会于 1981 年 11 月 2 日在尼泊尔的加德满都通过的《国际饭店法》（International Hotel Regulations）的有关规定：“如果客人及时得到报告，饭店对贵重物品的赔偿应有合理的限度。”这就意味着，一方面饭店对客人的贵重物品在一定条件下负有赔偿责任；另一方面，这种赔偿“应有合理的限度”。为此，饭店可规定对客人贵重物品的最高赔偿限额，并将这一限额在某一明显的位置告知客人（比如，“贵重物品保管记录卡”），如同饭店在为客人提供洗衣服务时，在洗衣单上注明“饭店对客人待洗衣物的损坏或丢失赔偿限额最高不超过该衣物洗涤费用的 10 倍”一样，饭店对于客人贵重物品的赔偿，也可以做出类似的规定，如：饭店对客人贵重物品的赔偿限额，最高不超过客人在饭店住宿费用的 10 倍。这样做双方都可以理解和接受，从而可以避免出现不必要的纠纷。

当然，饭店对客人贵重物品丢失的赔偿条件有以下几方面：

首先，必须是存在饭店“贵重物品保管处”的贵重物品，否则，如果客人没按要求将其贵重物品存放在贵重物品保管处，对于因此而造成的贵重物品的丢失，饭店可以不负责任或少负责任。



其次，很多饭店为客人在客房内提供贵重物品保险箱，对于在这种保险箱内“丢失”的物品（一般不可能出现），饭店可以不予赔偿，因为，此时保险箱的密码只有客人自己知道，别人不可能打开（除非连保险箱也被人偷走），何况，客人对是否将贵重物品存入保险箱？贵重物品为何物？以及是否“丢失”等，也无法举证！因此，对于饭店来说，为客人在其客房内提供保险箱，也不失为一种可以免除（或至少减少）饭店对客人贵重物品赔偿责任，从而减少损失的良方。

最后，为了防止一些客人声称自己“放在贵重物品保管处的钱少了”，或“钻石被人偷换了”等类似事件的发生，饭店应要求客人在客人寄存贵重物品时，将贵重物品用饭店提供的专用信封封起来，并请客人在封口处签字。这样，饭店就只对存在贵重物品保管处的确实丢失的物品负责。

5.2.4 贵重物品保管服务程序与标准

1. 启用保管箱

步骤1：问候客人，向客人表示欢迎。

步骤2：查核客人的住房卡，确认是否住店客人。

步骤3：取出贵重物品寄存单（表5-8），将内容逐项填写，请客人签字，同时，在计算机上查看房号与客人填写的是否一致。

步骤4：向客人介绍规定和注意事项。

步骤5：取出保管箱，请客人存入贵重物品。

步骤6：当着客人的面用两把钥匙将保管箱锁好，一把客用钥匙交给客人保管，总钥匙由接待员保管，并礼貌地提醒客人注意其钥匙的保管与安全。

步骤7：向客人道别。

步骤8：将填好的寄存单正联放入纸袋里，标上箱号、客人姓名、房号保存在规定的器物内。

表5-8 贵重物品寄存单（正背两面）

（正面）

服务时间 07:30—23:00 Service Hour 07:30—23:00			箱　号 Box No.
房　号 RM NO.	姓　名 Name	签名式样 Specimen Signature	
			日期 Date
签名 Counter Signed	日期 Date	签名 Counter signed	日期 Date
请阅读背面说明 Please See conditions on reverse			



（背面）

1. 如遗失此钥匙，必须更换新锁，您须照价赔偿。
2. 如您退房离店时未能将此钥匙交回总台收款处，本饭店有权自行开启并移出保存物品，不负任何责任。
3. 我认可已取走所有存放物品，以后与饭店无关。
1. If this key is lost, we will not only replace a new key but a new lock, you will be charged of the cost, please take good care of the key
2. The hotel management reserves the right to open the box and remove contents, without liability, if key is not surrendered when guest departs from hotel
3. I hereby acknowledge that all property stored in the safe box has been safely withdrawn, and liability of said Hotel therefore is relesed

住客签名 Guest signature ________________

房号 RM NO. __________　　　　日期 Date __________

2. 中途开箱

步骤 1：问候客人，向客人表示欢迎。

步骤 2：请客人出示保管箱钥匙，然后，取出贵重物品寄存单副联，请客人逐项填写，签字。

步骤 3：取出客人填写过的正联，巧妙而又仔细地核对客人的签字。

步骤 4：如签字相符，当着客人的面用两把钥匙将保管箱打开，请客人使用。

步骤 5：客人存取完毕，再当着客人面用两把钥匙将保管箱锁上。

步骤 6：将客用钥匙交还客人保管，并礼貌地提醒客人注意钥匙保管和安全。

步骤 7：向客人道别。

步骤 8：将填写过的正联与副联一起存在规定的器物中（如客人再次前来使用保管箱，其接待程序同上）。但是每次填写都得使用一张新的副联，并一起存放。

3. 退箱

步骤 1：请客人出示保管箱钥匙。

步骤 2：当着客人的面用两把钥匙将该箱打开，请客人取出其贵重物品。

步骤 3：客人取出其贵重物品后，收银员再次检查一遍保管箱，以防有遗留物品。

步骤 4：请客人填写寄存单在反面签字。

步骤 5：检查寄存单正联反面填写内容，核对签字。

步骤 6：收回该保管箱的客用钥匙，锁上该箱。

步骤 7：向客人道别。

步骤 8：将该正联与其填写过的副联一起存档，以备查核。

5.3 信息咨询服务

任务设置

1. 请你画出学校外周边的详细情况（包括学校的正门和后门），你知道学校附近有哪些店铺吗？饭店的具体门牌号码是多少？总机号码是多少？离火车站和飞机场各有多少公里？如果乘出租车，正常情况下一般需要多少时间？多少费用？请你调查后把它们记录下来。

2. 请问，你有没有想过，一般入住饭店的客人都会询问饭店员工哪些方面的内容？外地人会问什么？外国人会问什么？本地人又会问什么？这些是饭店前厅部各部门做得问询资料簿上要准备好回答客人的内容和信息，请你将它们分类汇总。

课前导读

查询住客不同情况的处理方式

问讯处经常会接受打听住客情况的问讯，问讯员应根据具体情况区别对待：

1. 客人是否入住本店

客人是否入住本店，问讯员应如实回答（住客要求保密的除外）：

（1）通过查阅计算机或入住资料显示架名单及接待处刚转来的入住单，确定客人是否已入住。

（2）查阅预抵客人名单（EA list），核实该客人是否即将到店，如客人尚未抵店，则以“该客人暂未入住本店”答复访客。

（3）查阅当天已结账的客人名单，核实该客人是否已退房离店，如查明客人已退房，则向对方说明情况。已退房的客人，除有特殊交代者外，一般不应将其去向及地址告诉第三者。公安检察机关除外。

（4）查阅今后的客房订单（由订房部收存），了解该客人今后是否会入住。

2. 客人入住的房号

为住客的人身财产安全着想，问讯员不可随便将住客的房号告诉第三者，如要告诉，则应取得住客的许可或让住客通过电话与访客预约。



3. 客人是否在房间

(1) 问讯员先确认被查询的客人是否为住客，如系住客则应核对房号，然后打电话给住客。

(2) 如住客在房内，则应问清访客的姓名，征求住客意见，将电话转进客房。

(3) 如客人已外出，则要征询房客意见，是否需要留言。

(4) 如住客不在房内，问讯员可通过电话或广播代为寻找，并请客人在大堂等候，亦可请行李员在大堂内举牌摇铃代为寻找。

4. 住客是否有留言给访客

有些住客在外出时，可能会给访客留言或授权。授权单是住客外出时允许特定访客进入其房间的证明书。问讯员应先核查证件，待确认访客身份后，按规定程序办。

5. 打听房间的住客情况

问讯员应为住客保密，不可将住客姓名及其单位名称告诉给对方，除非是饭店内部员工由于工作需要的咨询。

新课导入

前厅问讯服务项目包括回答客人的咨询、提供准确的信息、做好留言服务、处理客人的邮件、完成客人委托代办的事情等，对从业人员的要求要做到以下几点：

1. 回答问题要准确，不能用“也许”、“可能”、“大概”等模棱两可的语言。
2. 无论是对待住客还是访客，都要彬彬有礼、一视同仁。
3. 对于自己把握不住的答案，应请教上司或同事。
4. 严守饭店商业秘密和客人的隐私。
5. 服务要主动、耐心、细致。

5.3.1 问讯处信息资料准备

1. 问讯员要熟悉和掌握信息

(1) 本饭店的组织结构、各部门的职责范围和有关负责人的姓名及电话。

(2) 本饭店服务设施及饭店特色。

(3) 本饭店的服务项目、营业时间及收费标准。

(4) 饭店所在地大医院的地址及急诊电话号码。

(5) 本地各主要旅游观光景点、商场、购物中心名称、特色及其与饭店的距离。

(6) 饭店周边地区的距离及交通状况。

(7) 饭店各部门电话号码。

(8) 客源地的风土人情、生活习惯及爱好、忌讳等。

(9) 本地主要活动场所，如商业步行街、文体活动场所、交易会展馆等的地址及抵达方法。

(10) 本地著名饭店、餐厅的经营特色、地址及电话。
(11) 世界各主要城市的时差计算方法。
(12) 当地使、领馆的地址及电话号码。
(13) 当天的天气预报。
(14) 当地航班、火车车次的咨询电话等。

2. 要备齐的信息资料

(1) 飞机、火车、轮船、汽车等交通工具的时刻表、价目表及里程表。
(2) 地图的准备：本地的政区图、交通图、旅游图及全省、全国地图乃至世界地图。
(3) 电话号码簿：本市、全省乃至全国的电话号码簿及世界各主要城市的电话区号。
(4) 各主要媒体、企业的网址。
(5) 交通部门对购票、退票、行李重量及尺寸规格的规定。
(6) 本饭店及其所属集团的宣传册。
(7) 邮资价目表。
(8) 饭店当日活动安排，如宴会等。
(9) 当地著名大专院校、学术研究机构的名称、地址及电话。
(10) 本地主要娱乐场所的特色及其地址和电话号码等。

5.3.2 信息咨询服务程序与标准

1. 查询住店客人

引导案例

一天，有两位外宾来酒店总台问讯处，要求协助查找一位叫“杰克逊”的美国客人是否在此下榻，并想尽快见到他。总台问讯员立即进行查询，果然有位叫杰克逊的先生。接待员于是接通客人的房间电话，但长时间没有应答。接待员便和蔼地告诉来访客人，确有这位先生住宿本店，但此刻不在房间，也没有他的留言，请来访者在大堂休息等候或另行约定。这两位来访者对接待员的答复不太满意，并一再说明他们与杰克逊先生是相识多年的朋友，要求总台接待员告诉他的房间号码。如果你是总台接待员，将如何处理这件事?

步骤1：准备可供客人查询的资料。
步骤2：接受客人电话咨询。
(1) 铃响三声内接听客人问讯电话。
(2) 清晰地报出所在部门。
(3) 表达很高兴为客人提供帮助的意愿。



步骤 3：聆听客人问讯内容

（1）仔细聆听，尽可能了解全部信息。

（2）请客人重复某些细节或不明之处。

（3）重述客人问讯内容，并请客人确认。

步骤 4：查询并通知客人

（1）若能立即回答客人，应及时给客人以满意的答复。

（2）若需进一步查询方能回答客人，应先请客人挂断电话稍等片刻。

（3）通过电脑迅速查找客人问讯内容。

（4）接通客人房间的电话。

（5）清晰地报出所在部门，重复客人问讯内容，待客人确认后将答案告诉客人。

（6）待客人听清后，征询客人是否还有其他疑问，表示愿意提供帮助。

（7）未查到所查信息时应用敬语委婉解释，最后向客人致谢，感谢来电。

2. 为住客保密

引导案例

一位访客对总台接待员询问一位住店客人，并称已同该客人有约在先，且关系密切。接待员根据访客提供的住客姓名、来店日期等情况，经查属实，但该住客要求保密。根据上述情况，请回答以下问题：

（1）访客自称与住店客人关系密切并有约在先，可以将房号直接告诉访客吗？为什么？

（2）对所有来访者（包括电话）给予婉拒，是否不礼貌？

有些客人在住店时，由于某种原因，会提出对其房号进行保密的要求。无论接待员还是问讯员接受此要求都应按下列要求去做：

步骤 1：问清客人保密程度。如对接听电话的要求，是只接听长途不听本地，或者来电一律不听；又如对来访客人的要求，是只会见某一访客还是一律不见等。

步骤 2：在值班本上做好记录，记下客人姓名、房号及保密程度和时限。

步骤 3：通知总机室做好该客人的保密工作。

步骤 4：如有人来访要见保密的客人，或来电查询该客人时，问讯员及总机均应以该客人没有入住或暂时没有入住为由予以拒绝。

步骤 5：如客人要求更改保密程度或取消保密时，应即刻通知总机室，并做好记录。

3. 访客给住客留言

1）访客给住客留言服务程序与标准

访客给住客的留言单一般为一式三联（表 5-9），第一联由行李员送入客房；第

二联放在问讯处留言邮件架内留存；第三联送给总机，其操作程序为：

表 5-9 访客留言单

访客留言单
VISITORS MESSAGE

姓名 NAME：________		日期 DATE：________
房号 ROOM NO. ________		时间 TIME：________
留言 MESSAGE：________________		
经手人 CKERK：________	日期 DATE：________	时间 TIME：________

步骤 1：接听留言电话。

（1）铃响三声内接听客人电话。

（2）清晰地报出所在部门。

（3）表达很高兴为客人提供帮助的意愿。

步骤 2：查寻住店客人信息。

（1）礼貌询问受话人的姓名和房号，及时与计算机信息核对。

（2）核对客人是否已经住店，客人是否预抵店但尚未登记入住，除非客人已结账离店，否则应做留言。

步骤 3：填写留言单。

（1）准确记录留言者的姓名和联系电话。

（2）详细填写访客留言单，并向客人重复留言内容。

（3）在留言单上记录留言时间。

步骤 4：处理留言。

（1）在“留言登记簿”上记载该留言的大致内容。

（2）电话告知总机该留言内容，请其作留言标记。

（3）派送留言单。

① 客人正在住店的，由派送员将留言单在 30min 内送往客人房间。

② 客人暂时不在饭店的，应将留言单插入钥匙盒中，以便客人来前台领取钥匙时可及时看到留言；若钥匙及房卡由客人自行保管的，客人插卡取电时前台可显示房间有人，应尽快将留言单送至客人房间。

③ 客人预抵店但尚未登记入住的，应在客人到店的当日将留言单取出，与客人入住登记卡放在一起，以便客人入住登记时及时收到留言。



2）访客电话留言服务及住客查询留言服务模拟对话（参考）

接待员：您好！总服务台。我能帮您做什么？

客　人：您好！我想给1618房间的Smith先生留言。

接待员：好的。“Smith”是S-M-I-T-H，对吗？

客　人：是的。

接待员：先生。请问您怎么称呼？

客　人：王君。

接待员：王先生，请问您是君子的君吗？

客　人：是的。

接待员：好的，王先生，请告诉我您的留言内容。

客　人：麻烦您告诉他由于公司临时有事，将原定明天上午8:30分的会面改为9:30分，地点改为牛津厅。

接待员：好的，王先生，您留言的内容是：告诉1618房间的Smith先生原定明天上午8:30分的会面改为9:30，地点改为牛津厅，对吗？

客　人：是的。

接待员：王先生，我们会按您的要求及时将您的留言转达给Smith先生，请您放心。

客　人：那就谢谢您了！

接待员：不客气，能够为您效劳我感到非常荣幸！再见！

客　人：再见！

住客外出回来后：

接待员：您好！总服务台，请问我能帮您做什么？

客　人：我是1618房的客人，有我的留言对吗？

接待员：先生，请问您怎么称呼？

客　人：我是Smith。

接待员：Smith先生，这里有王君先生给您的留言，他告诉您原定明天上午8:30的会面改为9:30，地点改为牛津厅。

客　人：好的，知道了，谢谢！

接待员：不客气，我很愿意为您效劳，希望您在这里居住愉快，再见！

客　人：再见！

4. 住客给访客留言

住客暂时离开客房或饭店，如想告知访客自己在何处，可填写《住客留言单》，此单一般一式两联，问讯处和总机各存一联，其操作程序如下：

步骤1：请住店宾客填写《住客留言单》，见表5-10。

步骤2：听清客人的要求并复述，请客人提供留言的有效时限。

步骤3：将留言内容输入计算机中，并打印在住客留言单上。

表 5-10 住客留言单

住客留言单
MESSAGE

住客姓名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　日期
GUEST NAME：________________　　　　　　　　　　DATE：________________

房号
ROOM NO. ________________

我将会在
I WILL BE AT ________________

由　　　　　　　　　　　上午/下午　　　至　　　　上午/下午
FROM ________________ a. m/p. m　　　TO　　　a. m/p. m ________________

留言
MESSAGE：____

____

____

签名 SIGNATURE：__________

5. 处理住店客人邮件

步骤 1：接收信件并分类。

信件分为饭店信件和客人信件两类，饭店信件由行李员交收发室分发，客人信件打上时间并按其性质分普通类、挂号类和手送类。

步骤 2：核对信件。

根据信件上的姓名查找客人，然后将房号注明在信件背面。无该客人信息的则在信件上注明“×日查无”字样，按姓名的首字母顺序放入信件架内保存。

步骤 3：派送信件。

请派送员将已明确房号的信件送至楼层，特快专递、快件、包裹等应亲自送到客人手里，并请客人签名。

5.4 退房结账服务

任务设置

王大卫先生一行四人在天马酒店住了三晚，一共开了两个标准间，住店期间，房价是 380 元/天，没有其他消费，你是总台收银员，请你完成对王大卫先生一行四人的退房结账办理业务。



课前导读

退房时间为什么定为中午12时

近日，一些新闻媒体报道，今年十一期间，两位海南游客到广州探亲旅游，凌晨00:30分入住广州一家宾馆。第二天早上11点多，宾馆却要求他们按照住宿一天结账。两位游客觉得这项收费不合理，明明只住了半天，为什么要按一天收费。他们把这家宾馆投诉到了广州市消费者委员会，广州市消费者委员会认为按照国家有关规定，住宿一天的时间应该为24h，宾馆的这种做法是不合理的，消费者有权按照实际的消费时间结账。饭店业为什么将客人退房时间定为中午12时呢？其依据是什么呢？

一、饭店客人退房时间是由客房产品的特殊性决定的

饭店客房是以夜为时间单位向旅游客人提供服务的住宿设施。可见“一夜”是作为饭店的时间单位。对于“一夜”应该如何理解呢？据世界旅游组织关于《国内旅游统计数据的收集和编纂》技术手册中对“过夜”一词的解释是：午夜后到达饭店的旅客一般地视为过夜旅客，也就是说，即使客人午夜后到店，同样视为前一天到店。中国旅游饭店业协会制定的《中国旅游饭店行业规范》第十条规定：饭店客房收费以“间/夜”为计算单位（钟点房除外）。按客人住一“间/夜”计收一天房费；次日12时以后、18时以前办理退房手续者，饭店可以加收半天房费；次日18时以后办理退房手续者，饭店可以加收一天房费。由此，我们可以明确一个概念，饭店计算客人入住一天的变更时间不是子夜零点，而是在中午12时，这是因为客人入住饭店是为了在饭店过夜，所以，夜晚时间才是饭店客房真正有价值的时间。为了保证客人在夜间用房，不管你是前半夜到店，还是后半夜到店，饭店这间房在晚上之前就已经为你准备好了，并且不能再向他人预售。且饭店客房具有不可储存性，一天不出租，一天就创造不了价值，客人延期退房意味着该间房今天可能无法售出。因此，客人要么按时退房，要么延期退房承担今天的房费。饭店的预订、入住、退房和饭店提供的相应服务是一个服务链，有极强的计划性，需要预订、财务、控制系统的支持，而客人来的时间和退房时间不一，如果没有统一时间退房，按照客人实际入住时间收费，饭店几大系统将造成混乱，无法正常经营。

二、我国饭店业客人退房时间的规定依据是什么

首先是国务院（国发1978年224号）文件中《关于计算外宾住宿天数的规定》明确了如何计算外宾入住饭店的时间：外宾住进饭店，不论白天、晚间，过夜算一天。如果离开房间的当天，中午12点到下午6点前离开房间的，按半天计算，超过下午6点以后离开房间的按整天计算。

其次是国际饭店协会制定的《国际旅馆法规》第三条契约的期限中规定：要是客人不要住宿一天以上，住宿契约的客人抵达后一天的中午十二点即告终止，没有规定具体期限的契约应被认为为期一天的契约（中国旅游饭店业协会已于1994年



加入国际饭店协会并成为其国家级会员）。以上可以看出，国际饭店业通行的惯例是将退房时间规定为中午12时，我国饭店的房卡里和客房的服务指南中均有此说明。为什么改革开放二十多年来，我国接待了上亿人次的海外旅游者，基本上没有接到此类投诉，而国内客人不时投诉，说明我们对国际惯例知识的欠缺。近年来，我国每年有上千万人次出境旅游或从事公务活动，如果我们的出国人员对国际通行的惯例不了解，为此去投诉国外的饭店，将影响中外人员之间的交往。外交部网站礼宾知识出国旅行须知第四条住旅馆中也有如下提示：过夜到第二天上午12时以前按一天计算，延至下午按二天计算。

三、饭店处理此类问题时应注意的几点

饭店在前台应将退房时间在显著位置明示给客人。饭店前台服务员在为客人办理入住手续时，应提醒客人退房时间。

饭店客房的房卡和服务指南中也应注明。有些特殊情况客人事先提出，可以协商解决。《中国旅游饭店行业规范》在有关加收房费的条款中，使用了饭店“可以”的弹性措辞，既规范了饭店的经营行为，又引导饭店充分地考虑到客人的权益，根据具体情况灵活处理。一般情况下，客人事先提出，只要条件允许，饭店会考虑客人要求的。如对一些延迟1~2h离开饭店的客人，饭店也往往会免去其半天房费。为了吸引客人入住，一些饭店主动提出客人延迟退房2h不加收房费的优惠。

新课导入

位于前厅的收银处每天负责处理客人账务，负责核算和整理各业务部门收银员转来的客人消费账单，为客人办理收银事宜，编制各种会计报表，以便及时反映饭店的营业活动情况。

5.4.1 客账管理要求

前厅收银处每天负责处理宾客账务，负责核算和整理各业务部门收银员转来的宾客消费账单，为保证账务准确无误，前厅收银处的账务处理必须有一套完善的制度，并依靠各业务部门的配合和财务部的审核监督。前厅账务处理的基本要求有：

1. 账户清楚

前厅接待处给每位登记入住的宾客设立一个账户，供收银处登录该宾客在住店期间的房租及其他各项花费（已用现金结算的费用除外）。它既是宾客离店时结算的依据，又是编制各类营业报表的数据来源之一。通常，饭店为散客开立个人账户，团体宾客开立团体账户。若团体中个别宾客不愿受综合服务标准的限制而另有其他消费时，则应另立个人账户。户头应清楚、准确，特别注意姓名、房号必须与住宿登记表内容一致。账户应分类归档，以保证取用方便。



2. 转账迅速

由于宾客在饭店逗留期较短，发生的费用项目多，又可能随时离店，故要求转账迅速。各业务部门必须按规定时间将宾客签字认可后的账单送到前厅收银处，以防跑账、漏账现象发生。若采用计算机收银系统，宾客在店内任何消费，只要收银员将账单转入收银机，计算机即可同时记下宾客当时的转账款项。

3. 记账准确

为宾客建立账户后，即开始记录宾客住店期间的一切费用。宾客的房租采取按天累计的方法每天结算一次，宾客离店加上当日应付房租，即为宾客应付的全部房租。其他各项费用，如餐饮、洗衣、长途电话、传真、美容美发、书报等项目，除宾客愿在消费时以现金结算外，均可由宾客签字后由各有关部门将其转入前厅收银处，记入宾客的账户。因此，要求记账准确，宾客姓名、房号、费用项目和金额、消费时间等应清楚，并和宾客账户记录保持一致。

5.4.2 结账付款方式

在客人办理结账手续时，客人的账户分为两种：私人账目和公司账目。私人账目由客人个人支付，客人可以用现钞（人民币或外币）、旅行支票、信用卡等方式付款。公司账目不用客人直接支付，而是客人退房时对账单签名确认后，转账给公司或旅行社，由其支付饭店欠款。

客人的付款方式主要分三大类，现金、信用卡和挂账。

1. 现金结算

1） 外币现金

一定是在我国银行或指定机构可兑换的外币，然后根据当天银行汇率折算。

2） 人民币现金

如果客人用现金付款，收银员一定要学会分辨真伪；如果客人用预付的现金结账，多退少补，退款需开具“现金支出单”，并让客人签字确认，第一联给客人，第二联留夜审审核，收回客人交押金时交给客人的预付单第一联，与账单订在一起。

3） 旅行支票

应检查旅行支票（Traveler's Cheque）的真伪，如支票残缺不全，有涂改或擦除痕迹都不能兑换，并按买入价结算。

4） 支票

再次检查支票（Cheque）的真伪及支票正面的内容及背书情况，注意辨别哪些银行已发出停止使用的旧版支票。如果客人结账时才出示支票，则应按支票当押金时的工作程序做好，然后正确填写支票，切不可涂改、描补，一定要用碳素笔填写，填写支票头及相应日期、项目、金额等，并开具发票，将支票头连用发票交给客人。饭店暂不接受私人支票。



2. 信用卡结算

信用卡是在消费信用的基础上产生和发展起来的、由银行或信用卡公司提供的一种供客人赊欠消费的信贷凭证。它是一张附有证明的特种塑料卡片，上面印有发卡银行（或其他机构）的名称、有效日期、账号、持卡人姓名及持卡人本人签名。

中国银行及其分支机构受理的外汇信用卡有：

美国运通卡（American Express card）（图 5.3）、香港汇丰银行的签证卡（Visa Card）、香港汇丰银行的万事达卡（Master card）（图 5.4）、香港麦加利银行的大来卡（Diners Club International）（图 5.5）、日本东海银行的百万卡（Million Card）、日本 JCB 国际公司和三和银行的 JCB 卡等。



图 5.3　运通卡　　图 5.4　万事达卡

图 5.5　大来卡

我国自己发行的人民币信用卡有长城卡、牡丹卡和金穗卡。

(1) 若客人入住时已压印信用卡签购单的，则遵守以下操作程序：

① 请客人再次出示信用卡，与预先刷下的签购单核对，确认信用卡的有效期。

② 检查客人的消费金额是否超过该信用卡的最高限额，如超过，则应向银行申请授权金额号码，否则此卡不可接受。信用卡消费限额一般发卡行会有明确规定，并随时会通知饭店更正金额，如目前长城卡限额 5000 元，牡丹卡限额 4000 元，龙卡限额 4000 元，金穗卡限额 4000 元等。

③ 请客人确认账单，并签名。



④ 在签购单上填写日期、证件、商户代号、消费金额（授权编号）等内容。

⑤ 请持卡人签名，人民币信用卡还要求客人出示身份证件，然后核对签购单及信用卡背面的签字是否一致，如不一致，要重签并通知大堂副理，填写无误后，将信用卡、身份证及签购单持卡人联交回顾客，特约商户联与账单订在一起，其他两联向银行追款。

（2）现在饭店的收银部门大多配备了信用卡授权终端机，只要将客人结账的信用卡在终端机上刷一次，把入住时取得的授权号码输入，直接进行离线交易，并核对持卡人签名即可。使用这种结账方式，饭店财务能第一时间取得金额。

（3）如客人改变原入住时决定的付款方式，要求改用信用卡支付，则应按客人入住时的信用卡验卡程序做，然后按信用卡结账的程序处理。验卡程序如下：

① 是否属饭店受理的信用卡。

② 辨别信用卡的真伪，检查信用卡的整体状况是否完整无缺，有无任何挖补、涂改的痕迹；检查防伪反光标记的状况；检查信用卡号码是否有改动的痕迹。

③ 确认信用卡的有效期。

④ 查阅黑名单。

⑤ 人民币信用卡应先让客人在签购单上签名，外汇信用卡通过 POS 机查收。

3. 挂账

饭店出于促销和方便客人的需要，会允许一些大公司、旅行社为其客人的消费采用转账方式支付。这种支付方式可简化客人抵离店手续，同时可促使这些大公司、旅行社为饭店带来更多的客源。采取转账方式的前提条件是饭店要对对方的信用情况、财务情况有详细的了解，然后以合同的方式给予法律上的支持。只有饭店财务信用部允许的单位和个人才能挂账，一般客人不允许挂账。

1）旅行社挂账

旅行社给予挂账（Travel Agent Account）的客人分为团体客和散客，其中，散客又有持旅行社传单（Travel Voucher）和不持旅行社传单之分。旅行社传单由旅行社签发，客人持此单到饭店办理入住手续，届时由接待员收回作为转账凭证，旅行社只负责持旅行社传单客人的房费，其他费用由顾客自负。

团队客人的账单分两种：一种是杂费账单（Incidental Account），如电话费，洗衣费等，由客人自行支付；另一种是旅行社挂账账单，亦称主账单（Master Account），一般包括房费和餐费，这种账单必须有陪同人员签字确认，同时旅行社账单对客人是保密的。然后收银员最后将主账单、团队确认单、订房单订在一起挂账。

2）公司账（Corporate Account）

收银员根据客人要求为客人建立两张账单，一张是由公司结算的主账单，一张是由客人自付且须在离店前对清的杂费账单，住客必须在公司结算的主账单上签字，以示确认，然后收银员将主账单及公司预订单订在一起挂账。



【知识链接】

顾客导向的电子计算机退房结账

大多数饭店都能进行顾客导向的电子计算机退房结账（也称为视频退房结账）。对饭店客人而言电视机可用做视频显示终端。客人可以利用这个系统在他们住店期间的任何时候查看他们的账户。该系统也可以显示文本格式的留言。

当客人一查看完账单并决定结账离店时，就可以在与电视机连接的键盘上输入适当的命令。客人的账单将在总台自动打印出来。然后总台将账单的一份副本封好放在一个明确标记好的地方，客人在离店之前可以将它取走。

这种结账离店的选择方式只可用于采用有效的信用卡作为付款方式的客人或采用签署所有费用（SAC）这种账单安排方式的客人，而那些使用拒受的信用卡或现金付款的客人仍需到总台去结清账目。

自动退房结账

自动退房结账系统（也称为快速退房结账系统）也是饭店为客人着想而采用的一种结账方式。由于客人的离店日期在登记入住时就已经确定，所以饭店知道客人已订好的退房结账日期。饭店可以利用自动退房结账系统为所有将要离店的客人打印一份账单。这项工作通常是由负责夜审的员工来完成。然后饭店将实际的账单从门缝里塞到每一间客房中去。这些账单一般由值夜班的行李员或保安员来投递。

将要离店的客人仅仅需要审查一下这些账单以确保其准确性，他们在账单审查完毕后就可以离店而无须到总台去结账。快速退房结账不适用于那些在账单打印出来之后又产生了其他消费（如：早餐、电话费等等）的客人。这种情况下，客人仍然需要返回到总台去获取更准确的账单。如同顾客导向的电子计算机退房结账方式一样，自动退房结账系统也不适用于那些采用现金作为付款方式的客人。

5.4.3 退房结账服务程序与标准

1. 预离客人结账准备

步骤1：发放离店结账通知书，见表5-11。向次日离店客人房间发放离店结账通知书，由客务经理或收银员通过电话联系等方式进行通知。



表 5-11 离店结账通知书

No.

<table>
<tr><td>日期 Date</td><td>摘要 Description</td><td>参照 Reference</td><td>借方 Debit</td><td>贷方 Credit</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">付款方式：　核收：　经手人：
Payment　Audit　Cashier</td><td colspan="3">在任何情形下，本人都同意负责支付以上的账目
Regardless of charge instruction. I acknowledge that I am persona1 1y liable for payment of the above statement.

客人签名
Guest's Signature</td></tr>
</table>

步骤 2：打印次日离店客人名单（Expected departure guest list，简称 ED 名单）。总台夜班接待员按时打印次日离店客人名单。该名单按客房顺序排列，清楚交代客人的房号、姓名、入住日期等。

步骤 3：核查账单。收银员核查预期离店客人账夹内的账单，问讯员检查有无客人信件、留言、需要转交的物品等。

2. 为不同客源类型客人结账

1）为散客结账

（1）散客现金结账服务程序及标准。

步骤 1：迎候宾客。客人离店要求结账时，主动迎接客人，表示问候。

步骤 2：核查宾客账户。

① 礼貌收回房卡、钥匙，根据房号，通知客房服务中心查房。

② 查看计算机信息，确认消费金额正确与否。

③ 委婉询问宾客半小时内有无签单和使用客房内消费，如有，先报金额后送账单。

④ 检查宾客有无代付转账记录。

步骤 3：结账。

① 打印计算机账单，并从宾客档案中取出相应已确认的账单交宾客查对。

② 宾客核对无误，房间没有消费，房内物品完好，即可进行结账。

③ 按预约结算方式结账。核对宾客“预交押金”金额与实际消费金额数，多退少补，退付差额现金时请宾客在“现金支出单”上签字。

步骤 4：清结账户。

① 在计算机上给该宾客做退房；

② 为宾客提供发票，将发票及明细账一起装入信封交给宾客。

③ 检查是否有该宾客的留言或信件。

步骤 5：礼貌道别，感谢宾客光顾。

（2）散客离店结账模拟对话（参考）。

收银员：您好，是退房吗？

客　人：是的。

收银员：请给我您的房卡和钥匙。

客　人：给您。

收银员：谢谢。请问您有没有刚刚饮用过房内的酒水饮料或在房内打过长途电话？

客　人：没有。

收银员：好的，请稍等。（致电客房服务中心要求查房，并打印制作客人账单）这是您的账单，请您过目。

客　人：谢谢。(开始核查账单)

收银员：不用谢。如果核对无误请在账单上签名。您是用现金结账，对吗？

客　人：是的。

收银员：您入住时交了 2000 元押金，住宿期间消费了 2236 元。请您再支付 236 元。

客　人：给，这是 300 元。

收银员：(点收）我一共收您人民币 300 元……这是找您的零钱 64 元，请收好。

客　人：好的。

收银员：这是您的账单和发票，请您收好。

客　人：谢谢。

收银员：不用谢，祝您一路顺风。

客　人：谢谢，再见。

收银员：这是我应该做的，再见。

2）为团队客人结账

步骤 1：夜班收银员早晨下班前用计算机打出当天团队总账单和团队个人的分账单（团队客人的自费付款的明细金额表）。收银员在团队离店前 1h 须和领队或陪同联系，代为督促团队个人付清个人自费款。

步骤 2：在团队结账前半小时做好结账准备，检查团队客人每天的房租、餐费等并核对团队接待通知单相关项目，若有不符，应查看是否附有更改通知单。

步骤 3：按预约现金结算方式结账。团队个人结账程序同散客结账程序相同。

步骤 4：待离店团队个人自付款全部结清后，结账员开出“团队行李发放表”交前厅行李房，通知可放行该团队行李。

步骤 5：将离店团队的有关资料整理好送交夜审。用计算机的可通过计算机将应收账转入信用催款组计算机中。

3. 按不同结算方式结账

1）现金结算

步骤 1：礼貌迎客。

（1）礼貌地询问客人的姓名、房号，请客人出示钥匙牌或房卡。

（2）计算客人住店期间的所有消费额，同时开列“现金结账单”。



(3) 请客人确认并签字。

步骤 2：唱收现金。

客人将现金交给收银员时，收银员应唱收现金数量（如果是外币现金，则应在账单上加盖“外币币种”字样的印章，并验钞）。

步骤 3：复核交还客单。

(1) 依据账单复核钱款数额无误后，收下现金并唱付找零，开发票。

(2) 在客单上盖“付讫”字样的印章后，把客单的客人联与找零一起交还给客人。

步骤 4：保存客单。

保存好客单的其余联，以备审核、统计；礼貌道别。

2) 信用卡结算

步骤 1：迎客验卡。

(1) 礼貌地询问客人的姓名、房号，请客人出示钥匙牌或房卡。

(2) 查看客人信用卡是否为饭店接受的种类，让客人在客单上签名并查看客人签名是否与信用卡背签相符。

(3) 检查信用卡反光标记、查验信用卡号码是否有改动的痕迹。

(4) 根据最新收到的“黑名单”或“取消名单”，检查信用卡号码是否在被取消之列。

(5) 检查信用卡的有效日期及适用范围。

(6) 检查持卡人消费总额是否超过该信用卡的最高限额（若超额，应向银行申请授权）。

步骤 2：压印、填写账单。

(1) 将信用卡上的全部资料清楚地压印在账单上，刷卡的日期要正确。

(2) 收银员在压印好的签购单上填写客单上的消费总计数，并交给客人签字认可。

步骤 3：还卡开单。

(1) 在“客单客人联”上盖上“付讫”字样章，将其与签购单的持卡人联、信用卡放入信封一起交还给客人。

(2) 把签购单其余各联和客单其余各联存放好，另两联或三联签账单交财务部处理。

(3) 把信用卡还给客人并向客人致谢道别。

3) 现金支票结算

步骤 1：迎客验票。

礼貌地询问客人的姓名、房号，请客人出示钥匙牌或房卡，检查支票真伪及是否有效。

步骤 2：背签或盖章并填入金额。

支票真伪、有效确定无误后，请付款方在现金支票背面签名或盖章，并记下付款人的工作单位、证件号码；再根据客单上总计消费数额，填入现金支票金额栏。



步骤 3：保存客单。

将客单盖上“付讫”章后交客人收执，保存好客单其余联，向客致谢道别。

4）转账结算

步骤 1：迎客验票。

（1）礼貌地询问客人的姓名、房号，请客人出示钥匙牌或房卡。

（2）检查转账支票内容齐全、完整与否，是否有付款单位名称及其开户银行的账号，以及是否在有效期内。

步骤 2：背签交单保存。

（1）请客人在客单上签署姓名、单位名称及地址。

（2）把支票付款人联与客单客人联一起交还给客人。

（3）把支票其余联当现金一样保管好，并把客单其余联存放好。

4. 交款编表

步骤 1：清点现金。收银员清点应交的款额，并按币种分类，填写交款单，见表 5-12，然后将现金上交饭店总出纳。交款方式分直接交款方式和信封交款方式两种。直接交款方式，即由收银员将现金直接上交总出纳。由于饭店总出纳晚上不当班，而采用把款项用信封装着投入指定的保险箱的方式，这种交款方式，简称信封方式。开启保险箱时须把两把钥匙同时插入时才能打开，两把钥匙分别由总出纳和财务主管保管。

表 5-12　交款单

部门　　　　　　　　　　　　班次　　　　　　　　　　　　日期

人民币			信用卡		
币值	张数	金额（元）	卡名	份数	金额（元）
100 元					
50 元					
10 元					
5 元					
2 元					
1 元					
5 角					
2 角					
1 角			小计		
分币					
小计			转账支票		
合计收入（现金、支票、信用卡）¥					
人民币长款			人民币短款		



步骤 2：整理账单。

（1）将已离店结账的账单按照“现金结算收入”、“现金结算支出”、“支票结算”、“信用卡结算”、“挂账结算”等类别进行汇总整理。

（2）把入住客人的保证金付款单据、预订房间的保证金单据等进行分类整理。

（3）每一类单据整理好后，应计算出一个合计金额，把合计金额的纸条或便条附在每一类单据上面，以便核对。

步骤 3：编制收银报告。为了确保每天客账收入的准确性，收银员在下班前都必须编制收银报告，收银报告包括一份明细表和一份汇总表。

（1）收银员明细表（Cashier statement（detail））。前厅收银员明细表，见表 5-13，主要包括以下内容：

表 5-13 前厅收银员明细表

收银员 Cashier　　班次 Shift　　日期 Date　　时间 Time

房号 Room No.	账号 Acc	时间 Time	单号 Reference	费用项 Charge	现金（收进）Cash	信用卡 Credit card	转账 Transfers	支票 Cheque	现金支出 Paid
合计 Total									

说明：表中所列项目是指：

房号——住客的房价号码　　账号——住客的账户号码

时间——入账的时间　　单号——入账单据的号码

费用账项——应向住客收取的费用金额　　现金——是现金收进的简写，即住客付来的现金

信用卡——客人用信用卡签付数额　　转账——指转为外账或挂账结算的数额

支票——收进的支票　　现金支出——指退给客人的现金

（2）前厅收银汇总表（Cashier statement）。前厅收银员当班收银汇总表（前厅收银员报表），见表 5-14 分两大栏：借方栏和贷方栏。借方栏列示该收银员经手记入各住客账户的费用额，即饭店应收住客的款项，内容为各种消费单。贷方栏列示该收银员当班办理结账的数额，即饭店应收住客账款的减少数额，内容列示为结账方式，如现金、信用卡、转账、支票等。

步骤 4：核对账单与收银报告。把整理好的账单与收银报告总表的有关项目进行核对，即将住客的消费单汇总表上的“借方栏”的有关项目逐个核对，将现金结算、信用卡结算、转账、支票等单据与汇总表上的“贷方栏”项目逐一核对，如发现不符，则将不符的项目与收银员明细表中的有关项目进行核对，找出原因，及时更正。

步骤 5：核对现金与收银报告。两个收银报告中的“现金（收进）”项目与“现金（支出）”项目一比较，其差额就是“现金应交款”。如果不相符，应即刻查找原因。

表 5-14 前厅收银员报表
Cashier Statement

收银员 Cashier　　班次 Shift　　日期 Date　　时间 Time

借方 DEBITS	金额 AMOUNT	贷方 CREDIT	金额 AMOUNT
合计 TOTAL		合计 TOTAL	

步骤 6：送交款项、账单、收银报告。现金核对准确后，将其按饭店规定上交给总出纳，同时将账单和收银报告按饭店规定移交和分发。

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 前厅账务处理的基本要求有（　　）。

（A）账户清楚　（B）转账迅速　（C）记账准确　（D）结账快捷

2. 现金结算包括（　　）。

（A）外币现金　（B）人民币现金　（C）旅行支票　（D）支票

3. 当客人将保管箱的钥匙遗失，而又要取物时，必须在（　　）在场的情况下，由饭店工程部有关人员强行将该保管箱的锁做破坏性钻开，并做好记录，以备查核。

（A）客人　（B）前厅经理　（C）当班收银员　（D）饭店保安人员

4. 饭店不予接受的客人包括（　　）。

（A）衣冠不整者　（B）无理要求过多的常客

（C）患重病及传染病者　（D）带宠物者

5. 排房原则有（　　）。

（A）针对性原则　（B）特殊性原则　（C）因地制宜原则　（D）一视同仁原则

（二）判断题

1. 当访客要查询客人入住的房号时，接待员可以将住客的房号告诉访客。（　　）



2. 当有访客查询住客是否在房间时，接待员应先确认被查询的客人是否为住客，如系住客则应核对房号，然后打电话给住客。（ ）

3. 当有访客打听房间的住客情况时，应为住客保密，不可将住客姓名及其单位名称告诉给对方，除非是饭店内部员工由于工作需要的咨询。（ ）

4. 访客给住客的留言单一般为一式三联，第一联由行李员送入客房，第二联放在问讯处留言邮件架内留存，第三联送给总机。（ ）

5. 访客要拜访的住客如果已外出，要征询访客意见，是否需要留言。（ ）

二、能力训练

（一）练习写留言

1. 4518 房间的程小姐要续住，但押金不足，需要她尽快办理，但联系不到程小姐。请出此留言。

2. 1026 房间住了一对菲律宾夫妇，他们已经在饭店住了三天。饭店的客房部在为他们整理房间时发现毛毯上有个洞，需要赔偿 300 元。客房部把这一情况反映给了前台，希望前台出面联系客人，让客人尽快付清这笔赔款。请就此事给客人出个留言。

要求：请根据以下两个内容分别写个留言，落款时间写今天的日期。

（二）案例分析

某天深夜，一位客人来到某三星级饭店总台要求住宿。总台接待员按常规礼貌地问道："您好，先生，欢迎光临。请问您要什么样的房间？"

"随便。"客人回答。

"请问先生是一个人吗？那我为您准备一个豪华单人间吧，房价是 480 元/间夜。"

"行，快点。"客人不耐烦地说。

"您住一天吗？"

"是，就一晚。"客人说着扔出了身份证，让总台接待员帮他登记，随即快速地交了押金，拿了房卡便去了房间。

谁知，总台刚刚完成了通知客房中心该房入住、让总机开通该房电话、检查该客人的入住登记单并输入计算机、放入户口袋等一系列工作，就听到客梯"叮咚"一声，刚才的那位客人又下来了。他来到总台要求退房，理由是他不满意该饭店的客房，不想住了，并且强调他未动用房间的任何用品，所以饭店不应收取其任何费用。

问题：对于这个不足半小时的租房，前厅收银员应如何处理呢？

（三）情境体验

1. 晚 10:00 左右，某饭店前厅接待处有一位客人，正在大声地和服务员陈小姐争论着什么，而陈小姐又好像在坚持着什么。经了解，原来客人自称是总经理的朋友，要求陈小姐给她一间特价房，而陈小姐却说没有接到过总经理的任何通知，只能给予常客优惠价。对此，客人很不满意，于是大声吵了起来，并说一定要向总经理投诉，她连总经理的朋友也不买账。

问题：陈小姐该如何答复并处理此问题呢？

2. 某集团公司是某饭店的住房协议单位，而且该公司的几位部门经理均可以在这



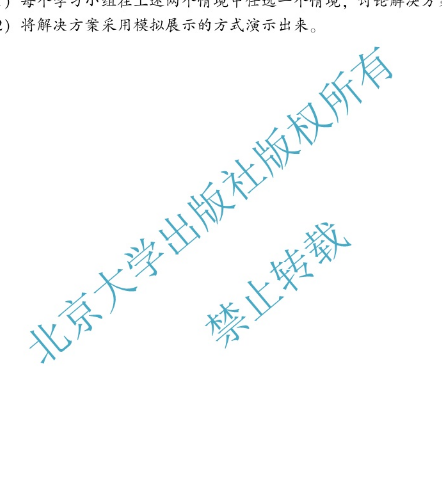
家饭店签字挂账消费。有一天，该公司签字有效人之一——王经理带着其助理小赵和几个客户到这家饭店开了两个房间，所有手续都是经理助理小赵一手经办的，包括签字挂账。过了两天公司客户退房结账时，小赵来总台办理结账手续，收银员小朱很抱歉地对他说："对不起，我们发现消费单上的签字字样和合同书上的不符，所以不能给予挂账。"赵助理很不高兴地问："为什么不早说，现在我们经理到外地去了，你说怎么办?"

前厅收银员小朱该如何处理呢?

要求：

(1) 每个学习小组在上述两个情境中任选一个情境，讨论解决方案。

(2) 将解决方案采用模拟展示的方式演示出来。



6

总机商务服务

教学目标

知识目标

了解商务中心未来的发展方向；掌握电话总机服务的对客服务规范及流程；掌握商务服务的对客服务规范及流程。

技能目标

能够按照留言服务程序与礼仪规范填写留言条；能够按照订票服务程序与规范为客人订购各类车票；能够按照叫醒服务程序与规范为客人提供电话叫醒服务。



6.1 总机话务服务

任务设置

我的工作对我来说非常重要，而我的工作职责范围也非常广。当客人从饭店外部或从饭店内部打来电话时，他第一个听到的就是我的声音。我说话的声音和服务的态度会给我们的客人留下第一印象，而这也是最深刻的印象。他们会根据我的服务表现对我们饭店的类型做出初步判断。我努力给客人留下良好的印象。在这方面我为我的工作感到骄傲。

我常常认为自己是饭店的神经中枢和心脏。除了负责电话交换台外，我还负有其他的职责。我也要管理饭店所有的电话线路（称为主干线）并且对这些线路进行维护。如果一个会议室需要直接连接外线，我会安排接通这条线路并保证线路的畅通。当会议室或客房对电话线路有更高层次的需要时（例如，ISDN 线路，电话会议等），我也会和电话公司进行合作以满足客人的这些要求。我的另一个职责是当出现紧急情况时（但愿不是很经常），我能与保安部协作以确保客人的安全。我不仅需要用友好的语言回复从饭店外部打入的电话，而且如果饭店内有客人打电话询问，我要确保每位客人都能得到正确的信息。如果出现紧急情况需要进行人员撤离时我们能够协调好撤离的计划。另外，偶尔饭店也会出现客人投诉的情况，此时我负责消除客人的怒气并使他们高兴起来。如果由于某种原因我无法做到这一点，我会联系饭店中处理这种事情的员工，让他来与客人沟通。我们的目标是使每位客人对他们的住店体验完全满意。因此，当您入住我们的饭店就请准备享受一段快乐的时光，我们会用我们的声音来与您进行第一次接触！

问题：

请你充分阅读并理解这篇文章，用关键语句概况总机话务员的岗位职责有哪些。

课前导读

语言和声音是接线员的商品

这个商品要载上接线员自身的明朗、愉快的气氛提供给顾客。所以，说话真是费精气神儿，不敢大意，至于每天的发声练习，就是常识中的常识了。

人的音质多种多样，既有高而亮的声音，也有低而浊的声音；听到哪种声音觉得悦耳，又是因人而异。有人喜欢透彻的高音，有人觉得沉着的低音非常好听。这么一来，接线员就无法定下一种大家都爱听的声音。可是，对饭店的接线员来说，有一个必须达到的水准，那就是发音、吐字要清楚，给听的人一个明快的印象。



帝国饭店的新人接线员，在正式工作之前，一定要接受一个月的培训，进行彻底的发音练习。比如一口气说出一个绕口令，目的是为了练习清楚发音，没有必要勉强提高声音的度数，如果太勉强，总是不自然，也不可能坚持很长时间。但是，为了给顾客一个明朗的印象，应比平时提高一阶发音。而且，一意识到发音，人们容易加快说话的速度，其实，跟顾客通话时，速度慢一点比较理想。

研修结束后，只有达到标准的人才有资格在交换台前坐下。但是，接线训练仍然没有完，即使是熟练的接线员，每天在就座之前，也必须进行发声练习，每周一次，集中分析业务中录下的磁带里的会话。检查自己的声音是否给人低沉的印象，某些发音是否漏掉，或者，每次的应对是否得要领，态度上是否成了事务式的，缺少亲切感，有没有使顾客烦躁不快……接线员在讲师的指导下，一处一处地分析、研究以上的要点，明确自身的弱点加以修正。

其实，做接线工作比什么都重要的是，在声音中载上自身的积极的情绪、温暖的态度提供给顾客。就是说，控制感情也成了接线员要时刻确认的一个项目了。而且，感冒了，发不出正常的声音来，就是对客人不尊重。可以说，接线员注意不感冒是工作最基本的条件。

直接由接线员自己的声音叫醒顾客

叫早服务不是一次就可以完成的工作，叫了一次以后不能确定顾客是否真正醒了。有时候，顾客被叫过之后，会又一次睡过去。

电话交换台的工作是24h制，饭店里，深夜及清晨电话并不会减少。由于海外顾客比较多，深夜频繁地接到国际电话，清早是一色的叫早电话。

叫早服务从早上4点开始。要求被叫起的原因有很多，有的顾客要从成田机场乘坐早班的飞机，有的顾客必须在约定的时间里打国际电话，也有的顾客需要不间隔地几小时吃一次药。

叫早服务最忙的时间是早上7点到8点左右。帝国饭店的叫早服务在原则上是由接线员直接叫醒顾客，并且把正确地按指定时间叫醒放在第一位。有时候在同样的时间里，要同时叫醒200、300间客房的顾客，为了叫醒一位顾客，平均要花15s，排到最后一位顾客时将是40min或50min之后了，这种情况下，接线员就借用机器，自动设置叫起时间，以补充不能直接叫早的不足。目前，帝国饭店可以使用六种语言进行自动叫早服务，而且，如果顾客没拿听筒的话，机器隔一会儿以后，还会再一次打电话来。如果两次打电话来，都碰上顾客正在通话，接线员会亲自打电话过来再叫一次。

对外国人顾客，接线员基本上使用英语进行叫早服务，若有特殊要求，目前也可以用法语和西班牙语，虽然不如机器那么流畅，顾客却更喜欢被接线员直接叫的声音，谁都会高兴舒服一点儿地睁开眼睛吧。

“田中先生，早上好。”“GOOD MORNING，MR. SMITH”像这样，叫出每一位顾客的名字，更增添了不少暖意。



但是，有时候，就是顾客接了电话，作了一些表示明白了的反应，也还不能完全放心。因为有的顾客，由于长途旅行的疲劳，睡眠不足，只是半睡着，无意识中拿了一下听筒。

利用自动叫早服务时，只要听筒一次被拿过了，机器就会认为“叫早服务已结束”。如果顾客在被叫之后又一次睡过去，就等于没有实现叫早服务的目的，可以说，接线员的服务和闹钟的作用没有什么两样。

但是，如果是通过接线员直接叫早，就可以从顾客声音微妙的变化上判断出他目前的状况。要是觉得“这位顾客好像睡瘫了”的话，就可以过 5min 之后、再打一次确认的电话，在不失礼节的范围内，尽责服务。

可以想象，如果被机器问“刚才打过了电话，您睡醒了吗”的话，谁都不乐意吧。

不只限于饭店业，服务业的基础是人。最近，由于情报机器的发达，社会在很多方面，使用机器代用了人的工作。但是，彻底完美的服务必须由人来完成，帝国饭店之所以主张用接线员直接的声音服务，就是因为，这是只有人才能做好的工作。

新课导入

总机就是一个服务中心，集饭店所有的产品、服务与销售于一身，只要客人打进总机，不管是问事、办事，总机都要在第一时间内给予最好地完成或回答，所以，有的饭店已将总机转型为首问责任制的服务中心。总机房也是现代饭店宾馆的通信基地和要害部位及饭店开展经营活动和对客服务的重要的前台业务部门。事实上，电话是饭店客人和经营管理人员使用频率最高的通信设备。因此，设置一个功能齐全先进的总机房是现代饭店理必不可少的重要条件。

6.1.1 总机房的设备和用品配置

现代饭店总机房的设备配置均以程控设备为主，配套设置。其主要设备有五种：

1. 总机操作设备

即话务员使用的总机操作台。上面设有键盘、电话机、接转电话的数据键等。以程控为主，自动化程度较高。

2. 总机机务设备

一般设在总机操作室的隔壁或附近，单设一间机房。它是控制总机操作台的主要设备。一般由工程部设机务员负责维护保养。

3. 配套叫醒设备

即配计算机设备。它能够输入叫醒服务的房号、叫醒时间，通过计算机控制与客房电话机相通，可以自动叫醒。



4. 配套传呼设备

由一台电脑微机与总机配合。当总机人员在某个分机找不到要找的经理人员时，就可启动传呼系统呼叫，经理人员身上的传呼机就会接到信息，就近打电话向总机房询问。

5. 查询设备

采用计算机系统联网的饭店配查询计算机，与前台接待处、预订处等计算机联网。启动查询功能，可随时准确地回答客人的电话询问。此外，有的饭店为节省人力，将自动化程度较高的背景音乐设备设在总机房，由总机房人员控制播放。

现代饭店总机房的用品较少，主要配备签到簿、交接班记录簿、留言条、叫醒记录簿、电话费用记录簿、各种营业报表等用品。

6.1.2 总机房员工的素质要求

饭店总机房的业务范围是电话转接、长途电话、电话留言、查询、叫醒服务等，主要是运用电话设备和语言艺术为客人提供服务。因此，其员工的基本素质要求以下几方面是：

（1）有较强的语言表达能力和外语听说能力，能用 2 种以上外语为客人提供话务服务；口齿清楚，语言甜美、语音动听、喉部无慢性疾病。

（2）高中或职业高中以上毕业，熟知酒店服务项目、设施设备、当地旅游景点、重要餐馆、博物馆等知识，能准确回答客人电话中的各种问题。

（3）熟知总机房业务内容、操作程序、规章制度，自觉执行良好；熟悉计算机操作与打字技术，动作熟练。

（4）工作踏实、认真；记忆力强，能熟记常用电话 200 以上；反应快，听写迅速。

（5）具有较强的信息沟通能力；善于处理客人电话中的各种问题；有较强的服务意识和工作责任感。

6.1.3 常用话务员规范用语

1. 市内（外线）电话打进饭店时

话务员应礼貌地应答：“Good morning/afternoon/evening，×× Hotel，can I help you?”或用中文：“您好，××饭店，请问您要接哪儿?”

2. 有饭店内部电话时

话务员应说：“Good moming/afternoon/evening，Operator，can I help you?”或用中文：“您好，我是总机，请问您要接哪儿?”

3. 遇外线电话要求查找某人时

仔细听清要呼叫的人名和房号，并记录下来，礼貌地告诉客人“请稍等”（一般不超过 20 秒要向客人重复一次，以免客人等待时间过长）。

如被呼叫方无人接听，话务员应说："I'm sorry, there is no answer." 或用中文说："对不起，电话没人接听。"

必要时请来电者留言："May I take your message, Sir/Madam?" 或"请问您要留言吗?"

4. 遇电话忙音时

话务员应说："I'm sorry, the line is busy." 或"Just a moment, please." 或用中文："对不起，电话占线，请稍等。"一般不超过20秒重复一次。

5. 遇客人打错电话时

话务员应说："I'm sorry, you dial the wrong number." 或用中文说："对不起，您拨错电话号码了。"

6.1.4 总机话务服务程序与标准

1. 电话接转服务

步骤1：电话接转服务准备工作。

(1) 记住常用号码200个左右。

(2) 储存常用电话号码。在电脑中储存下列常用电话号码：各大饭店电话号码、各驻华使领馆电话号码、各大医院电话号码、各大餐厅酒楼电话号码、各大文艺场所电话号码、政府机关电话号码、最新电话号码。

步骤2：转接不同类型的电话。

1) 转接一般内外线电话

(1) 电话铃响3声或10s内接听，用礼貌用语向客人问好。

(2) 明确电话转接顺序：先外线，后内线，最后是饭店内部电话。

(3) 转接后无人接听或电话占线应向客人表示歉意，并说明原因，建议客人稍后再打或询问客人是否需要留言。

(4) 外线要求把电话接到客房时，必须问清受话客人姓名，核对无误后方可接线。

(5) 对客人提出的要求尽可能满足；不能满足的要说明原因，并向客人表示歉意。

(6) 来电者要求留言的，要记清被留言客人房间号码、姓名及留言人姓名、留言内容、时间并及时开启房间留言灯。

2) 人工转接长途电话

(1) 问清受话国家和城市名称、电话号码和受话单位地址名称。

(2) 问清是找人电话还是叫号电话，如果是找人电话，需问清受话人姓名、发话人姓名和房号；如果是国际长途，还需要问清客人的付费方式（自付、受付、用信用卡付）。



（3）问清客人所要电话种类，如果是加急电话，要在电话单上注明“加急”字样。

（4）写清挂号日期、时间和自己的编号。

（5）及时报长途台，报告是按电话单上的项目报处，问清“流水”，并互报口号。

（6）客人打完长途电话，长途台通知时间时，总机话务员要重复一遍，得到长途台认可后，可互报口号。

（7）将账单及时送到前台收银处。

每接一个长途电话，应查一遍计算机。如果是当日离店客人，应立即通知前台收银处，以免跑账。

3）直拨长途电话

（1）接到前台转交的客人住房登记表时要与计算机核实，凡是已结账的客人，一律不开通直拨电话线路，以免跑账。

（2）客房直拨的长途电话通过计算机自动入账。

2. 电话叫醒服务

引导案例

一遍叫醒够吗

411房间的白先生晚上打电话给总机，要求次日晨7:00提供叫早服务。或许是晚上过于兴奋，白先生直到凌晨才昏昏入睡。7:00整，房间内的叫醒电话准时响了，白先生迷迷糊糊地提起电话说了声“知道了”，于是又倒头睡着了。11:00多白先生醒来，发现已误了航班，这意味着他后面所有的计划都不能按时完成了。想到这里，白先生火冒三丈，他找到大堂经理，要求饭店给予赔偿。

电话叫醒服务是饭店对客服务的一项重要内容。它涉及客人的计划和日程安排，尤其是关系到客人的航班、车次或船次。因此，千万不能出现任何差错，否则将给饭店和客人带来不可弥补的损失。饭店向客人提供叫醒服务的方式有两种：人工叫醒和自动叫醒。

1）人工叫醒

步骤1：接到客人要求叫醒的电话时，要询问客人的房号、姓名、叫醒时间，并进行复述以确保无误。

步骤2：填写叫醒服务记录表，内容包括叫醒时间、房号等。

步骤3：在定时器上定时。

步骤4：定时器鸣响，接通客房分机叫醒客人：“早上好（下午好）……现在是×点钟，已到您的叫醒时间”。

步骤5：过5min后应再叫醒一次，以确保叫醒服务生效。如果两次拨打电话均无人应答，则应通知客房服务中心服务员或大堂副理实地查看，以防止发生意外情况。

2）自动叫醒服务

步骤1：接到客人需要叫醒服务的电话时，要问清客人的房号、姓名、叫醒时间，复述以确保无误。

步骤2：在叫醒服务记录表上填写登记。

步骤3：将所有需要叫醒的房号、时间输入计算机中。

步骤4：总机领班或主管应核对输入情况，检查有无差错，并检查核对打印报告，以防机器有误。

步骤5：客房电话按时响铃唤醒客人。若无人应答，话务员应使用人工叫醒的方法再叫醒一次，以确认设施是否发生故障；若仍无人应答，应立即通知大堂副理或客房服务中心员工查清原因。

6.2 提供商务服务

任务设置

请根据表中节选的实习报告大纲，说说商务中心员工要做的工作内容有哪些？商务中心员工所需要的素质和技能有哪些？

表6-1 商务中心实习报告大纲节选

日　期	学到的	在做的
11.15~11.30	学到独立，没有喘气的机会，就开始安排正常的独立当班，对实习生来说，压力担子不轻	每天早上口含冷风到单位，穿上制服就有一种使命感。开门，查设备，打报表
12.1~12.15	学到承担。有的客人素质不高，受委屈的，挨怨气的就只有自己。或许，到这么个年龄该磨炼了，我懂了	每天盼着接替我的另一班同事快来，我好赶紧远离“第一战场”。终究责任感太重，每次下班都延迟，这不忙嘛
12.16~12.31	学会微笑。在服务行业，笑容很重要。我会记得酒店总经理对我的赞扬“你的笑容很好看，我喜欢你的笑，多好”	对每一位中国客人和外国客人微笑，对早上来开早会的酒店领导微笑，对每一位身边的同事朋友微笑，在压力下产生的动力



续表

日　期	学到的	在做的
1.1~1.15	学会交流。酒店时不时都会有培训，目的也是为了我们能提高服务质量，提高自己的技能。在和人交流的同时，我的表达能力也提高了	和外国人的交流每天都有很多。有些日本人、韩国人的英语让人费解，沟通要用手势，或让他们用简单的词描述，我再揣摩猜测
1.16~1.31	学会细心。每天都要登记账目。每天都要打印报表。每月都要做月报表给财务。因此，平时的每一笔账必须落实正确	每天的打印复印，扫描上网，会议打字，设备出租都要认真登记，做好记录，上报领导。票务这块和票务公司合作，每天都要沟通核实
3.1~3.15	学会应付各类客人，学会聆听。客人的要求五花八门，关注他们所要的，尽可能给予满足	帮助一对非住店的美国老夫妻买好了机票，当时就能感觉到帮助客人后的喜悦之情，事后他们竟特地买围巾送给我，我感动极了
3.15~3.31	学会应付忙碌，而不乱阵脚。最近是有史以来最忙的，每天有接待不完的客人，但是还是要礼貌规范	这几天每天都是外国客人，熟能生巧吧，和他们对上话的感觉很好
4.1~4.15	学会留恋。实习的最后阶段，对岗位已经产生感情，因而有些不舍。学到了很多，半年的历练让自己对以后进入社会充满期待	珍惜最后一个早班，最后一个中班，Last Working Day，我一如既往地微笑，专业地迎接客人，用流利的操作帮助他们，亲切地送走他们，听他们满意地说“谢谢”

课前导读

订票时注意事项

1. 很多城市有两个火车站。订火车票时千万要注意这个问题，在征得客人同意后方可办理。

2. 订飞机票时，要注意询问客人对机型和航空公司的要求，对经停机票需要征询客人意见。请客人出示有效证件，保证购票时提供准确的姓名、证件号和联系方式。

办理订票手续时，一定要填写票务委托书，并请客人核对后签名。

3. 由于订飞机票不是酒店的强项（目前网络上、代理点都能订票并送票上门），因此为客人办理订票业务时应要求对客人现付，不能挂账，以免因票价不同而使客人要求退票。给客人办理电子客票时，一定要反复核对客人的姓名、身份证号、乘机日期和航班号，千万不能搞错，最后一定要请客人核对一遍，另外，还要询问客人是否要买保险，保险可以同时办理。

新课导入

为满足客人的需要，现代饭店尤其是商务型饭店通常都设有商务中心，商务中心的位置应该在饭店的前厅、总台附近而又比较显眼的地方，客人容易寻找、能给客人带来方便。商务中心的位置必须根据服务项目的多少安排中心需要的面积。四周应与前厅部其他部位隔开，门前应该美观、大方，标志标牌齐全，中英文对照。最好设有霓虹灯装饰，摆放花草盆景，使客人感到环境舒适、洁净美观、寻找和进出方便。

商务中心是酒店的门面，商务中心工作人员不仅要对客人热情礼貌、精通业务，而且要严守秘密，掌握秘书工作的知识和技能，密切与饭店各部门的联系，提供高水准、高效率的对客服务。

6.2.1　商务中心服务项目设置

商务中心的服务项目较多。一个功能齐全的商务中心能为饭店提供更多的客源，特别是商务型客人。其主要服务项目包括打字、复印、电传、传真、电报、文件校对、抄写、装订、会议记录、票务服务、文秘翻译等。

6.2.2　商务中心设备配备

商务服务的设备可分为办公设备和会议服务设备两种：

1. 办公设备（图 6.1～图 6.4）

一般有收发传真用的传真机，用于复印资料的复印机，用于计算机打字和收发电子邮件的计算机（配备打印机），装订资料的装订机，可打国内、国际长途电话的电话间，同时还应配备有碎纸机、办公柜台和一定数量的办公桌椅、沙发，以及相关的商务刊物、报纸和图书资料。

2. 会议服务设施、设备

一般包括可供出租的洽谈室、会议室，专门用于会议服务的投影仪（计算机投影仪、实物投影仪、普通胶片投影仪等）、幻灯机、录像机、VCD 机（或 DVD 机）等。

饭店一般根据自身业务来设置商务中心的组织机构，比较常见的是设一名主管，文员若干名。主管负责商务中心的日常管理和设备的维护保养，商务文员则负责具体的业务工作。


图 6.1　打印机


图 6.2　复印机





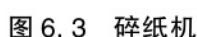

图6.3 碎纸机


图6.4 装订机

6.2.3 商务服务程序与标准

1. 打印服务

步骤1：迎接客人。当客人走进商务中心时，值班员应立即微笑起立，主动问候客人。

步骤2：浏览原稿。礼貌询问客人打印要求及特殊格式安排，大致检查稿件内容。原则上不受理店外业务。

步骤3：报价并向客人说明文件打印完成时间。

步骤4：打印稿件。按要求打印稿件，稿件名称用客人房号，打字完毕后根据原稿核对一次打印内容。

步骤5：修改文件。若客人只需修改文件部分内容，应按要求将文件修改好并打印出来，请客人检查确认。

步骤6：保存文件。询问客人是否需要保存文件，如果需要，请其确定保存期限；如不需要保存，则删除文件。

步骤7：交稿签单。

(1) 将打印稿送客人校审，装订后交给客人，当着客人面将作废的稿件放入碎纸机中。

(2) 填好账单，请客人签单，再次说明收费标准。

步骤8：账务处理。将账单转至前台收银处，尽早入账。

2. 发送传真服务

步骤1：迎接客人。当客人走进商务中心时，微笑并起立向客人致意，如当时正忙，应先停下手中的工作接待客人。

步骤2：核对客人身份。采用计算机网络系统，迅速查对客人姓名及房间号。

步骤3：报价。事先向客人说明传真起算时间及收费标准。

步骤4：确认传真内容。请客人填写传真内容，仔细检查后向客人复述，客人认可才能发送。

步骤5：发送传真。

步骤 6：记账。把账单号、传真号、发送张数、发送起止时间写在账单和传真登记表上。根据显示的发送时间进行收费，填写账单，请客人签单。

步骤 7：交传真原稿。将客人传真原稿与传真报告单订在一起双手送还客人。如果客人当时不在，则将订在一起的原稿与传真报告单放入信封，并在信封上写明客人姓名、发送张数、发送起止时间、房间号等内容。

3. 接收传真服务

步骤 1：接收传真。接到对方传真要求，给出可以发送信号，接收传真。

步骤 2：核对传真

认真检查传真是否清楚齐全，核对传真上客人的姓名、房号，填写传真接收记录；将传真装入传真袋。

步骤 3：派送传真。通知客人取件，或派行李员送交传真。行李员送传真的程序是：将传真和收费单交给行李员，请行李员在传真取件单上签名，由行李员将传真交给客人，请客人付费或在账单上签字。

4. 复印服务

步骤 1：检查稿件。大致检查客人稿件是否清楚，礼貌向客人说明收费标准，并征询复印要求。

步骤 2：复印。调整机器将复印件平面定位，复印完毕，将原件与装订好的复印件双手送给客人。

步骤 3：账务处理。按照复印件数和规格，开具账单，请客人签字。账单第一联交收银处，第二联放入“账单存档”文件中，并在“各班次费用统计表”中“录入员”栏签名。

5. 洽谈室出租服务

我国《旅游涉外饭店星级的划分及评定》规定，四、五星级饭店商务设施应有可以容纳不少于 10 人的洽谈室；洽谈室服务包括洽谈室出租及客人会议洽谈期间的服务两部分。

步骤 1：了解洽谈信息。主动迎接客人，了解洽谈相关服务信息，如洽谈室使用的时间、参加的人数、服务要求、设备要求等。

步骤 2：受理出租。

（1）主动向客人介绍洽谈室出租收费标准；当客人确定租用后，按要求办理预订手续。

（2）提前半小时按客人的要求准备好洽谈室，包括安排好座席、文具用品、茶具、茶水、点心等；检查会议设施设备是否正常。

步骤 3：会议服务。

（1）主动引领客人到洽谈室，请客人入座、为客人上茶；会议中每半小时为客人续一次茶。

（2）如客人在会议中提出其他商务服务要求，应尽量满足。



步骤4：结账致谢。

会议结束后礼貌地送走与会客人，按规定请会议负责人办理结账手续，向客人致谢并道别。

步骤5：整理洽谈室。

会议结束后，立即清扫洽谈室，整理室内物品，恢复室内原貌。

6. 订票服务

旅行社组织的团队客人一般是旅行社自行解决，散客和一些会议客人则通常要求为其代购车、船、机票。在旅游旺季能否代客解决票务问题，是饭店能否吸引客人、扩大客源的重要条件之一。

步骤1：了解客人的订票要求。住店客人提出预订机票、火车票，或提出修改航班、车次等要求时，礼宾台值班员应询问清楚客人的要求，按饭店规定的受理票务规程办理。

步骤2：填写订票委托书，见表6-2。内容包括日期、起点、目的地、班次（航班及航空公司）、服务等级（如火车硬座、硬卧和软卧；飞机经济舱和公务舱、轮船一等舱、二等舱等。）及客人姓名、房号及证件号码（护照或身份证）等。填写订票委托单时，应当面向客人说明，如果不能预订到指定日期的票，可否改买其他日期的航班或车次。

表6-2　票务委托书

票务委托书

BUSINESS SERVICE CO. LTD

客人姓名　Name of GUEST：__________　护照号码　Passport No：__________　房间号码　Room No：__________

日期　Date：__________　航班/车次　Flight/Train No：__________　目的地　Destination：__________

预订飞机票　Airline Tickets　舱位 Class　F C Y　预定火车票　Train Tickets　软座（卧）Soft seats only　硬座（卧）Hard seats only　均可　Any Available

人数　No. of guest　成人　Adults：______　小孩　Children：______　合计　Total：______　预付人民币　Deposit：______

经办人　Handled：__________　日期　Date：__________　联络电话　Contact No：__________　客人签署　Signature：__________

以上票务将会尽力帮助客人购买，若无法购的火车票或汽车票概不负责，如经确认后退票，将按规定收取退票费。

服务热线：　　　　传真：

步骤3：预收票款。预收订票款，并在订票委托单上注明“已收订票款”，必要时请客人出示或留下身份证件、护照。如需饭店垫付，则要将收据交前厅收款处，记入客账，待客人退房时，一并结算；是否收取订票手续费及收费标准等，应向客人当面说明。

步骤4：取票及送票。取到票后，应把票装在饭店专用的信封内，并在信封上写



明日期、车次（班次）、票价、客人姓名、房号、预收款数及应找零款数。

步骤5：填写工作记录。

【知识链接】

航空运输电子客票行程单（简称电子客票）是用户付款后就可以购得的“机票”。购买“机票”后，只要凭身份证，在飞机起飞前到机场航空公司专门的柜台，就可以拿到登机牌，经安检后进入候机室。

电子客票是旅客购买国内航空运输客票的付款凭证，因此也是报销的凭证。办理登机手续时已经不需要了。

现在，旅客用身份证就可在机场大厅航空公司的自助值机系统上办理登机手续。只要在值机设备上明确所乘坐的航班号，再扫描身份证或输入身份证号，确认后系统就会自动给出旅客的姓名、航班号、乘机日期等信息。这时，可以根据系统显示的飞机客舱座位图选择自己喜欢的座位，打印出登机牌即可。整个操作过程只需要几分钟的时间，大大缩短了高峰时段旅客在值机柜台前的排队等候时间。不过，旅客如有行李需要办理托运，还是要到所属航空公司相应的值机柜台办理。

给客人办理电子客票时，一定要反复核对客人的姓名、身份证号、乘机日期和航班号，千万不能搞错，最后一定要请客人核对一遍。另外，还要询问客人是否要买保险？保险可以同时办理。



职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 总机房的主要设备有（　　）。

（A）总机机务设备（B）配套叫醒设备（C）配套传呼设备（D）查询设备

2. 为了便于服务，总机房要在计算机中储存常用电话号码，包括（　　）。

（A）各大饭店电话号码　　（B）各大医院电话号码

（C）各大文艺场所电话号码　　（D）政府机关电话号码、最新电话号码

3. 一般电话转接顺序（　　）。

（A）先外线，后内线，最后是饭店内部电话

（B）先内线，后外线，最后是饭店内部电话

（C）先饭店内部电话，后外线，最后是内线

（D）先饭店内部电话，后内线，最后是外线

4. 订票服务的工作环节包括（　　）。



(A) 了解订票要求　　　　　　　　(B) 填写订票委托单

(C) 预收票款　　　　　　　　　　(D) 取票和送票

5. 给客人办理电子客票时，一定要反复核对客人的（　　）。

(A) 姓名　　　(B) 身份证号　　　(C) 乘机日期　　　(D) 航班号

(二) 判断题

1. 转接后无人接听或电话占线应向客人表示歉意，并说明原因，建议客人稍后再打或询问客人是否需要留言。（　　）

2. 外线要求把电话接到客房时，可直接接通客人房间电话。（　　）

3. 填写订票委托单时，应当面向客人说明，如果不能预订到指定日期的票，可否改买其他日期的航班或车次。（　　）

4. 传真发送完毕，将客人传真原稿与传真报告单订在一起双手送还客人，如果客人当时不在，则将订在一起的原稿与传真报告单放入信封，并在信封上写明客人姓名、发送张数、发送起止时间、房间号等内容。（　　）

5. 自动叫醒若无人应答，话务员应使用人工叫醒的方法再叫醒一次，以确认设施是否发生故障。（　　）

二、能力训练

(一) 案例分析

1. 某公司的毛先生是杭州某三星级饭店的一位商务客人。他每次到杭州，肯定入住这家三星级饭店，并且每次入住都会提出一些意见和建议，可以说，毛先生是一位既忠实、友好，又苛刻、挑剔的客人。某日晨8:00时，再次入住的毛先生打电话到总机，询问同公司的王总住在几号房。总机李小姐接到电话后，请毛先生“稍等”。很快，李小姐在计算机上查到王总住在901房间。因王总并未提出电话免干扰服务的要求，李小姐便对毛先生说：“我帮您转过去。”说完她就把电话转到了901房间。此时901房的王先生因昨晚旅途劳累还在休息，接到电话就抱怨下属毛先生这么早就吵醒他，并为此很生气。

问题：总机李小姐的做法是否欠妥？她应该怎么做呢？

2. 住在516房间的客人打电话到总机，要求开通他房间的长途电话。话务员与前台收银员联系后，发现此房因押金不足不能开通长途，如需开通必须再交押金。但客人认为入住时已交过押金，故对要求其再交押金不满。话务员向客人解释，入住时所交的押金只够一天的房费，不含开长途的费用。客人表示先给他开通一下，等会他再去前台补交，但按饭店规定必须先交费才能开通，话务员感到很为难。

问题：话务员应该如何处理呢？

(二) 情境体验

1. 下午4:00，大堂周副理处理完一件投诉回到大堂，总台告知大堂吧有位姓郭的客人一直在等她，说是一定要见大堂副理。周副理立即迎了上去。郭先生非常生气地说，他前天入住时在商务中心订了3张今天下午3:26回上海的火车票，昨天饭店把票交给他时，他未查验，直到今天下午去火车站，才发现饭店所订车票是昨天下午3:26发车，故要求饭店赔偿损失。由于饭店本身并无票务人员，均是委托中旅票务中



心代理订票事宜，如果确定是中旅出的差错，那么该损失就应由他们承担。周副理请郭先生不要着急，先在大堂吧休息片刻，自己会马上着手调查此事。她找到商务中心前天当班的小郑。小郑已记不清究竟给郭先生订的是哪天的票了。周副理立即要求小郑将订票的存根联找出来，以查明真相。谁知小郑找了半天却说存根联也找不到了。郭先生急于要赶回上海，已没有时间再查下去。在此情况下，周副理应如何处理呢？

2. 某五星级饭店一位经商的客人弗兰克先生，某日下午2:45来到商务中心，告诉早班服务员陈小姐："过一会儿，在3:15将有一份发给我的加急传真，请收到后立即派人送到我的房间或通知我到商务中心来取。"3:15，这份传真准时发到了商务中心。3:10时，早班陈小姐与中班小张开始交接班。陈小姐向小张交代了刚收到的一份紧急文件及其打印要求，并告诉小张有一份传真须立即给客人送去，然后就按时下班了。此时，又有一位商务客人手持一份急用的重要资料要求打印，并向接班的张小姐交代了打印要求；恰巧这时又有一位早上来打印过资料的客人，因对打印质量不满意，又来向小张交代修改要求。忙中出乱，直到3:40小张才通知行李员把传真给弗兰克先生送去。弗兰克先生对商务中心延迟25min送达传真非常气愤，拒绝接收。他手指传真件向大堂副理吴先生投诉说："由于你们工作人员的延误送达，致使我损失了一大笔生意。"大堂副理看到发来的传真内容是："如果下午3:30未收到弗兰克先生回复的传真，就视为弗兰克不同意双方上次谈妥的条件而中止这次交易，另找买主。"弗兰克先生自称为此损失了3万美元的利润，要求饭店商务中心或赔偿其损失或开除责任人。大堂副理吴先生遇到这样的事情应该怎样处理？

要求：

（1）从上述案例中选择一案例作为小组任务。

（2）请学习小组讨论后找出解决问题的方案。

（3）将问题的处理过程进行台前展示。

7

宾客关系管理

教学目标

知识目标

了解宾客关系主任与大堂副理岗位职责；熟悉客史档案的用途及主要内容。掌握良好宾客关系工作程序；掌握宾客投诉的类型及处理投诉的程序；掌握客史档案的建立与管理方法。

技能目标

能够根据给定情境进行宾客投诉处理；能够准确描述常见宾客关系维护的工作程序；能够根据给定情境建立宾客档案并进行管理。

7.1 维护宾客关系

任务设置

某出租车司机向饭店保安透露，方才下车的女乘客乘车途中曾在药店买了几瓶安眠药，好像要自杀，此女士现已登记入住。你是宾客关系主任，应该怎样处理？

课前导读

GRO行为的思考

某天傍晚，正在下着滂沱大雨，H城一家五星级酒店大堂内，一位戴眼镜的先生正来回踱步，他时而看看酒店的一些指示牌，在总台前看看房价表；时而从酒店大堂的几个走廊走进走出，似乎在等人，又似乎在寻找什么……

他的举止引起了今晚值班GRO（宾客关系主任或宾客关系员）凯丽的注意。此时，她正在大堂内巡视，一双敏锐的眼睛不被察觉地扫过每一个客人。平时，碰到这样的客人，凯丽都会主动上前征询是否需要帮助，客人会从这里得到他们所需要的信息，凯丽热情主动的服务态度也常常受到客人的好评。这时，她像往常一样上前询问客人：

“晚上好，先生，请问您需要什么帮助吗？”

“我……”客人欲言又止。

“您是住宿吗？我可以为您介绍房价……”凯丽又说。

“啊！不要，不要”客人有点慌乱。

“您是不是在等人或找人？”

“不是，不是。”

“那么，您是不是要去哪里？”凯丽见客人盯着指示牌，进一步提供服务。

“我不要去哪里，”客人显然很不耐烦了，终于对凯丽说：“我说小姐，你可不可以不要问了，我只是在躲雨，我的公司就在附近，我们常常在这儿消费的。今天下班，刚巧赶上雷阵雨，就进来躲一会儿。你非得刨根寻底问我干什么？我现在就走！”客人说完，怒气冲冲地走了。

凯丽感到非常委屈，可又不知道自己做错了什么，不禁想到有些老员工跟她说的话“多做多错，少做少错。”难道真的是这样的吗？

对酒店的启示：

1. GRO（宾客关系员）是一些高星级酒店为增进与顾客的双向沟通，加强与



改善酒店与宾客关系而新设的一个岗位，旨在通过GRO随时服务于宾客，主动征询客人意见，进一步了解顾客需求，获得更多的反馈信息，从而改善酒店服务，使之更符合市场需求。酒店一定要重视GRO的人选，总的来说，只有言行举止大方得体、形象气质较好、语言能力出众、善于揣摩客人心理、有一定酒店工作经验及应变能力的人才可以胜任GRO的职务。

2. 在提倡酒店服务的规范化、主动性的同时，更应提倡服务中的个性化和灵活性，不要照搬照抄，要根据环境、人物、场所等的变化而应变自如。

3. 随着顾客对服务要求的提高，酒店服务更要注意宾客心理的研究，倡导人性化服务，让客人真正有“宾至如归”的感觉；温馨舒适、轻松自如。服务要掌握好度，热情过头只会使客人“受宠若惊”无所适从，结果往往弄巧成拙、适得其反，不仅留不住客人，反而吓跑了客人。

4. 在服务中恰当运用体态语言有时可达到有声语言所达不到的效果。

新课导入

为了寻求和发挥饭店的竞争优势，越来越多的饭店树立起“只有满意的员工——提供满意的服务——让饭店业主满意”的开放式思想，真正做到“员工第一，宾客至上”。为此，饭店不仅强调与客人建立良好的关系，提高客人的满意度和忠诚度，同时，也注重员工的素质培训和有效激励，提高员工的满意度和忠诚度，形成饭店发展的良性循环。身为饭店“神经中枢”的前厅部更应负责搞好与客人、员工之间的关系。

宾客关系主任（Guest Relation Officer——GRO）是一些中、高级饭店设立的专门从事建立和维护良好宾客关系的岗位，宾客关系主任直接向大堂副理或饭店值班经理（Duty Manager）负责，宾客关系的维护主要是由宾客关系主任来完成的。

7.1.1 接待VIP客人

1. 抵店前的准备工作

（1）了解VIP客人姓名、职务、习惯及到店时间。

（2）在VIP到达之前检查VIP客人钥匙信封的准备情况。

（3）检查VIP房的准备工作，确保VIP房的最佳状况。

（4）在VIP客人到达前1h，检查鲜花、水果和欢迎信的派送情况，督促接待人员半小时前到位，提醒总经理或大堂副理提前10min到位，确保一切准备工作到位。

2. 抵店时的接待工作

（1）VIP客人进入大堂时，应使用准确的客人职务或客人姓名来称呼和迎接客人。

（2）引领VIP客人进入预分的房间，查看客人的有效证件，并请客人在登记单上

签字，确保登记单打印内容准确无误。

（3）向 VIP 客人介绍客房特色以及饭店内设施设备。

（4）征求 VIP 客人意见，随时提供特殊的服务。

3. 抵店后的完善工作

（1）接待完 VIP 客人后，应及时将登记表交给前厅，并准确无误地输入计算机。

（2）做好 VIP 客人的接待记录，必要时及时向驻店经理报告 VIP 客人的抵店和接待情况。

（3）协助预订处建立 VIP 客人档案，准确记录 VIP 客人的姓名、职务、抵店时间、离店时间、首次或多次住店的特殊要求等信息，以作为日后预订和服务的参考资料。

7.1.2 为住客过生日

1. 做好准备

（1）申请签字。如有客人在住店期间过生日，由前厅填写客人生日申报表，然后交宾客关系主任或大堂副理签字。

（2）将经签字的申报表，一份送回前厅留存；另一份由前厅送交餐饮部（饼房）准备生日蛋糕。

（3）通知柜台服务员，以备随时祝贺客人生日快乐（或输入计算机，各营业点值台服务员均将查看到）。

（4）从办公室领取生日贺卡，请总经理签字，准备送入住客房间。

2. 祝贺客人生日快乐

（1）与住客取得联系，在合适的时间持生日贺卡上楼，由送餐服务员递上蛋糕，同时祝贺客人生日快乐。

（2）借此机会与住客做短暂交谈，征求客人意见。

（3）将上述工作详细记录在记录本上。

7.1.3 处理紧急事件

1. 住客生病或受伤

（1）先以电话询问病情，后根据病情和客人要求决定请医生来或是去医院治疗。严谨随便拿药给客人吃。

（2）如住客确实病情严重或有特殊情况，可联系医院请医生出诊。注意在请医生出诊前，应事先电话提供病人的详细情况。若情况紧急，可拨打 120，请急救中心出诊；若客人行走不便，可使用轮椅或担架。

（3）与医院联系后，应协助客人订好出租车，并告知司机医院的确切位置；若无出租车，则可联系饭店车队。客人需住院治疗时，将客人病情及病房号等做好记录，如有可能通知其当地的亲友。



(4) 保留房间。客人住院期间若欲保留其客房，则通知前厅部；若无需保留，则帮助整理行李并寄存在行李房（一定要征得客人同意）。

(5) 对于患传染病的住客，应劝其离店，并对客房及其物品彻底消毒，同时对楼道及相关区域做消毒处理。

(6) 客人往往会向饭店要一些药物，此时应委婉告知客人，饭店无法提供；若属小擦伤，则可使用大堂副理处药箱中的创可贴、纱布等。

2. 住客自杀或死亡

(1) 在未确定是否已死亡时，应立即报保安部，并急送医院抢救，将事件报告总经理并做记录。

(2) 立即封锁现场和消息，并通知前厅部、客房部等部门，由保安部经理判断是否报警处理。

(3) 凡有住客死亡时，立即报保安部、总经理。如属自然死亡或病死，则首先封锁消息，封闭该房门后速请医院派救护车运走，由保安部报告有关部门，再通知友人或家属直接到医院料理丧事。

如遇谋杀事故现场，应保持现场完整，报保安部，等候公安机关人员调查，再视情况处理。

如遇自杀事故现场，应先封锁消息和现场，速请医院派救护车运回急救；若急救无效，依“自然死亡”处理。

3. 火灾

(1) 接到火警通知后，先报消防中心，后用电话通知总机（总机按“接火警通知方案”程序通知有关人员），记录通知时间，然后协助大堂副理携带总钥匙和手电筒迅速赶到现场。

(2) 如火灾发生在厨房，则应通知工程部立即关闭所有的煤气阀门和所有电源，关闭相关联的通风装。

(3) 检查现场，并与保安部、工程部等有关部门的人员取得联系，在最高领导层决策后，决定是否报 119 通知消防车支援。

(4) 根据现场情况做好各部门协调工作，在最高领导层决策后，组织客人撤离现场。

(5) 当需要将客人安排入住其他饭店时，应立即与其他饭店取得联系，妥善解决。

4. 偷盗

(1) 发生任何偷盗现象，应首先报告保安部。

(2) 通知保安人员赶赴现场。若发生在客房内，则同时通知客房部主管（或经理）前往。

(3) 请保安部通知监控室注意饭店相关区域是否有可疑人物出现。



（4）查询客人被盗物品及是否曾有客来访的有关资料，并做记录，由客人决定是否向公安机关报案。外籍客人需报时公安局外管处，国内客人报当地派出所，也可报公安局。

（5）如客人有物品遗失，无论饭店有无责任赔偿，均应酌情给予关照。

（6）一般情况下，饭店不开据遗失证明，若客人信用卡遗失，可由大堂副理代为通知银行，停止兑付。

（7）如住客在店外被盗，征得客人同意后，可协助客人向事发地区公安机关报案。

5. 服务人员出现意外

通常服务人员所在部门的经理会同饭店人事部经理处理，节假日由大堂副理或宾客关系主任代为处理，并做好记录，次日，再转交上述两部门处理。

7.2　处理宾客投诉

任务设置

请以学习团队为单位，完成下面的调查问卷，调查结束，完成《饭店服务失误关键事件调查报告》。

饭店服务失误关键事件调查问卷

尊敬的小姐/先生：

您好！本问卷是一项有关饭店因服务失误导致宾客投诉的研究，恳切期盼您抽出宝贵时间来填答。

本问卷结果仅供教学参考之用，您所填写的题目无标准答案，也没有对错，只要依您的实际感受来作答即可。本研究以不记名方式进行。感谢您的参与！

致

礼

研究者

请您回忆一下，在您部门提供服务过程中，在最近的12个月内，让您印象最为深刻的导致宾客投诉单一特定事件：

一、事件是如何发生，过程是怎样的？请您描述一下当时的情况。

____

____

____

____



二、是什么使你认为从宾客的角度来看这次服务是令人不满意的？

三、请问在这个事件中，您或您的同事应该说或做些什么？

四、您认为，饭店发生这样的服务失误，其严重性如何？
(请在下列的评量线中，以打√表示您的感受)

非常不严重　　　　非常严重

课前导读

美国白宫消费者事务办公室曾进行消费者行为的研究，技术协作研究方案有限公司发现了一些对产品或服务不满的人将牢骚发泄给别人的行为：

1. 96%的不满顾客不向公司述说。

2. 顾客对服务不满，至少会告诉给9~10人，13%的不满意顾客把这事告诉给20人以上；

3. 对于公司收到的每一个抱怨，平均会有26人对此不满，其中至少6人是“非常不满”的。

4. 如果顾客的抱怨被满意地处理了，大约70%的人会与公司继续来往；如果抱怨很快得到解决，95%的人会再与公司做生意。

5. 抱怨得到满意解决的顾客会把有关他们得到积极对待的信息最多告诉5人。

由此可见，客人通常认为花钱后得到优质的服务是理所当然的，而一旦得不到能令其满意的服务，他们会格外敏感，并会让更多的人理解自己不幸的消费行为，而获得一种心理上的平衡。

新课导入

在我国，三星级以上饭店一般都设有大堂副理。大堂副理可以是主管级，也可以是部门副经理级，以体现这一职位的重要性和权威性。对大堂副理的管理模式通常有



两种：一是隶属于前厅部；二是由总经理办公室直接管理，大堂副理向总经理办公室主任或直接向总经理汇报。以上两种模式各有其合理性和利弊。从工作性质（属于对客服务项目）和工作岗位的位置（位于前厅大堂）来讲。应属于前厅部，而从职责范围来讲，涉及饭店各个部门，为了便于协调管理和有效地开展工作，则应由总经理办公室直接管理。还有的饭店将大堂副理划归质监部，向质监部经理（或总监）负责，直接处理出现在各部门的服务质量问题和客人投诉问题，以增强其权威性。具体而言，各饭店应根据自身的实际情况来决定。

7.2.1 宾客投诉原因分析

1. 有关设施设备的投诉

这类投诉主要包括空调不凉、照明灯不亮、电梯夹伤客人、卫生间水龙头损坏等。设施设备常出故障，服务态度再好也无法弥补。饭店应建立对各类设备的保养、检查、维修制度，但这只能相对减少饭店设施设备的隐患，而不可能杜绝设备故障的发生。处理此类投诉时，应立即通知工程部派人员实地察看，视具体情况采取相应措施，同时，还应在问题解决后再次与客人联系，以示对客人的尊重。

2. 有关服务态度的投诉

这类投诉主要包括冷冰冰的接待方式、粗暴的语言、戏弄的行为、过分的热情及不负责任的答复等。减少此类投诉的有效方法是增强服务人员的服务意识，加强有关处理对客关系的培训。

3. 有关服务和管理质量的投诉

这类投诉主要包括排重房间、叫醒过时、行李无人搬运、住客在房间受到骚扰、住客财物在店内丢失、服务不一视同仁等。减少这类投诉的方法是强化服务人员的服务技能和提高饭店的管理水平。

4. 有关饭店相关政策规定的投诉

这类投诉涉及饭店的政策规定，有时，饭店并没有什么过错，其投诉主要是因为客人对饭店有关政策规定不了解或存在误解造成的。处理此类投诉时，应给予客人耐心解释，并热情帮助客人解决问题。

5. 有关异常事件的投诉

这类投诉主要包括无法购得机票、车票，城市供电、供水系统出现障碍等。这样的投诉，是饭店也难以控制的，但客人却希望饭店能帮助解决。处理此类投诉，应想方设法在力所能及的范围内尽快解决客人的问题，若实在无能为力，应尽早向客人解释，取得客人谅解。

为了减少上述投诉的发生，维护饭店的声誉及保持应有的服务水准，饭店管理人员应充分了解、分析和研究客人的需求，确定出最易导致客人投诉的服务环节，并将其详细列出，主动征求客人这方面的意见、建议。常见的做法是：设计、使用征求客



人意见表，定期收集意见，将客人所反映的问题进行分析、归类、统计，然后有针对性地采取改进措施。同时，饭店也应感谢参与并填写该意见表的客人，给他们寄发一封由总经理署名的感谢信或致歉信，这对改善客人与饭店间的关系以及提高征求意见的价值是大有益处的。该征求意见表可存放在客房的服务夹内，也可在入住或离店结账时由前厅服务人员发给客人，也可邮寄给客人。

7.2.2 对客人投诉的认识

宾客的抱怨有多种情况：一是激烈投诉，刀刀见血，这是我们的良师；二是试探投诉，担心店大压客，这是我们的益友；三是不屑投诉，但到处散布，这是我们绝不愿意看到的情况；四是什么也不说，但绝不再来，成为“沉默的大多数”。因此，必须“小事宏观”，从饭店经营战略的高度来看待宾客的抱怨问题，不怕客人抱怨，就怕客人不抱怨。可见，投诉对于饭店来说并非坏事。

1. 投诉是一种资源

投诉是一种资源，是一种可以为饭店带来效益的资源，主要体现在以下两个方面：

1）投诉可以帮助饭店发现问题，并加以改进

饭店的问题是客观存在的，客人可以帮助饭店发现，但管理者不一定能发现。所以，不要把宾客投诉看成是一种坏事，因为在宾客的抱怨中有你所需要的重要信息。

2）投诉可以赢得回头客甚至是忠诚客

研究表明，“使一位客人满意，就可招揽 8 位客人上门。如因产品质量不好，惹恼了一位客人，则会导致 25 位客人从此不再登门”，因此，饭店要力争每一位客人都满意。在多数情况下，彻底失望的宾客懒得投诉。所以凡是向饭店投诉的宾客，往往对饭店抱有一种期望和信任感，希望饭店不断“改过”并提高服务质量。这个时候，如果客人的投诉得到了饭店及时、恰当的处理，就能使“不满意”的客人转变为“满意”的客人，他就可能成为饭店的回头客，甚至是饭店的忠诚客人。

2. 客人的难题是饭店的课题

有时候，投诉就说明客人在某些方面遇到了难题，对于饭店企业来说，要把这种难题当作课题来研究。

7.2.3 宾客投诉处理程序与标准

步骤 1：做好接受投诉的心理准备。

（1）持欢迎态度。要对客人投诉持欢迎态度，把处理投诉的过程作为进一步改进和提高服务质量和管理水平的机会。

（2）树立“客人总是对的”信念。一般来说，客人投诉说明饭店的服务和管理上存在问题。因此，在很多情况下，客人的言行举止有些过分，饭店也应提倡即使客人错了，也要把“对”留给客人，尽量减少饭店与客人之间的对抗情绪，这有利于缓解双方的矛盾，达到解决问题的目的。



（3）掌握客人投诉的一般心态。客人的投诉是由于不满意或一时的气愤所采取的行动，此时的心理反应常常表现出“求尊重、求补偿、求发泄”的心态。因此，在受理客人投诉时，要给客人适当发泄的机会，以示对客人的尊重和理解。

① 求尊重的心理。求尊重即客人采取投诉行为，将自己感到不满意的事情说出来，希望饭店认为他们的投诉是对的，并立即采取相应的行动，客人希望得到饭店的重视，取得店方的尊重。

② 求发泄的心理。求发泄即客人在碰到令他们不满的事情之后，心中的怒气要利用投诉的机会发泄出来，以维持他们的心理平衡。此时作为投诉接待者最好认真倾听，尽量不插话，绝对不要打断对方的讲话，因为客人在诉说经过的同时也是发泄的过程，让客人尽情地倾诉，这对于平息客人的怨气是十分有益的。

③ 求补偿的心理。客人通过投诉，希望饭店承认自己所说的事实是正确的，并要求给予一个明确的答复，即给予客人一种补偿，包括精神和物质两个方面，具体采用哪方面的补偿或两者兼而有之要看具体情况而定。

步骤 2：以感激之情倾听宾客抱怨。

倾听是一种有效的沟通方式，对待任何一个客人的投诉，接待人员都要保持冷静，认真倾听客人的意见，要表现对客人高度的礼貌和尊重。

（1）保持冷静的态度，设法使客人消气。

（2）同情和理解客人。

（3）对客人的投诉真诚致谢。

步骤 3：做好投诉记录。

在认真听取客人投诉的同时要认真做好记录：一方面表示饭店对客人投诉的重视；另一方面也是饭店处理问题的原始依据。记录包括客人投诉的内容、时间、客人的姓名等，尤其是客人投诉的要点、讲到的一些细节，要记录清楚，并适时复述，以缓和客人的情绪。

步骤 4：迅速处理投诉。

迅速处理客人投诉，及时采取补救或补偿措施，并征得客人同意。客人投诉最终是为了解决问题，因此对于客人提出的投诉，不要推卸责任，应区分不同情况，积极想办法解决，在征得客人同意后做出恰当处理。研究发现，如果将宾客的投诉处理得好，则有 70%的宾客会继续光临，若能在 24h 之内尽快解决，会有 95%的宾客再次登门。

（1）对一些明显属于饭店方面的过错，应马上道歉，在征得客人同意后做出补救处理。服务补救与传统意义上的投诉处理不同，投诉处理所关注的是内部效率，尽可能地以较低成本来解决宾客抱怨；而服务补救则不同，它所关注的是外部效率，着眼于与顾客建立长期的关系，而不是短期的成本节约。

（2）对一些较复杂的问题，不应急于表态或处理。

（3）对一时不能处理好的事情，要注意告诉客人将采取的措施和解决问题的时间。



引导案例

里兹·卡尔顿饭店的总裁，曾创造了“1：10：100”的服务补救法则，认为出现服务失误后，当场补救可能要使企业支出1美元，第二天去补救时的费用会是10美元，以后再去补救的费用会上升到100美元。这是对服务补救经济意义的最好诠释。因此，饭店企业必须借助不间断的服务监控系统，及时发现服务失误，及时、有效地解决服务失误，并从质量问题和服务补救中吸取经验教训。饭店服务补救的方式，见表7-1：

表7-1　饭店服务补救的方式

顾客期望	饭店补救方式
道歉	亲自道歉，即使服务失误不是由饭店造成的；但注意，很多情况下仅仅道歉是远远不够的
合理赔偿	由与宾客接触的员工当场对宾客做好合理的补偿
善待宾客	真诚对待提出抱怨的宾客，主要是安抚遭遇不好服务体验的宾客情绪
超值补偿	把宾客认为有价值的东西送给宾客（有些情况下合理补偿即可起到这种作用）
遵守诺言	与宾客接触的员工对服务补救中所作出的承诺都要保证兑现

步骤5：追踪检查处理结果。

主动与客人联系，反馈解决问题的进程及结果。

（1）宾客尚未离店，而且发生的问题比较明了，确实属店方责任，服务人员及主管或经理要当面向客人道歉，并给予一定的补偿，尽量让客人满意。

（2）宾客虽未离店，但发生的问题暂时不能立即做出处理决定，遇到这种情况时，一定要让宾客了解问题解决的进展程度，赢得宾客的谅解，这样可以避免宾客产生其他误会。

（3）宾客已离店，店方要想方设法同宾客取得联系，采取补救方法以挽回影响。如果无法与宾客进行联系，要将宾客的投诉报告上级并记录在案，制定有效措施防止再发生类似问题。

步骤6：及时上报，记录存档。

把投诉中发现的问题、做出的决定或是难以处理的问题，及时上报，征求意见，并将整个处理投诉的过程加以汇总，归类存档。

步骤7：投诉统计分析。

处理完投诉后，前厅人员，尤其是管理人员应对投诉产生的原因及后果进行反思和总结，并进行深入的、有针对性的分析，定期进行统计，从中发现典型问题产生的原因，以便尽快采取相应措施，不断改进和提高服务质量及管理水平。客人投诉情况分析表，见表7-2。

表 7-2　客人投诉情况分析表

<table>
<tr><td colspan="2">月份
项目</td><td>一</td><td>二</td><td>…</td><td>十二</td><td>小计</td><td colspan="4">宾客分类</td><td>合计</td><td>情况分析</td></tr>
<tr><td rowspan="9">表扬</td><td>饭店印象</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="3">散客</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="6">内宾</td><td rowspan="6"></td><td rowspan="9"></td><td rowspan="9"></td></tr>
<tr><td>前厅服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>客房服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>餐厅服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="3">团队</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>康乐服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>商品部</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>商务中心</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="3">长住</td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">外宾</td><td rowspan="3"></td></tr>
<tr><td>食品</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>遗失物品寻回</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="18">投诉</td><td>商品部服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="5">散客</td><td rowspan="5"></td><td rowspan="10">内宾</td><td rowspan="10"></td><td rowspan="18"></td><td rowspan="18"></td></tr>
<tr><td>商务中心</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>康乐服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>前厅服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>餐厅服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>餐厅食品</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="5">团队</td><td rowspan="5"></td></tr>
<tr><td>客房卫生</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>客房服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>客房用品</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>客房设备</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>电视</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="8">长住</td><td rowspan="8"></td><td rowspan="8">外宾</td><td rowspan="8"></td></tr>
<tr><td>空调</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>洗衣</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>供水</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>电梯</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>维修服务</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>遗失物品</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>建议</td><td colspan="12"></td></tr>
</table>



7.3 建立客史档案

任务设置

有一位客人讲述了他在REGENT酒店的奇妙经历：几年前，我和香港REGENT饭店的总经理一起用餐时，他问我最喜欢什么饮料，我说最喜欢胡萝卜汁。大约6个月以后，我再次在REGENT饭店做客。在房间的冰箱里，我发现了一大杯胡萝卜汁。以后的几年中，不管什么时候住进REGENT饭店，他们都为我备有胡萝卜汁。最近一次旅行中，飞机还没在启德机场降落，我就想到了饭店里等着我的那杯胡萝卜汁，顿时满嘴口水。几年来，尽管饭店的房价涨了3倍多，但我还是住这家饭店，就是因为他们为我准备了胡萝卜汁。（资料来源：徐文苑，严金明。饭店前厅管理与服务。北京：清华大学出版社）

1. 此案例给了你什么启示？
2. REGENT酒店用什么方法留住了这位客人？

课前导读

客史档案库的信息收集、更新与存档需要参照的内容

1. 前厅部

（1）客人的姓名、性别、国籍、籍贯客人的职位。
（2）公司名称、地址。
（3）护照、身份证号码。
（4）联系电话、传真、电子邮件。
（5）出生日期、结婚纪念日。
（6）房间的预定与确认方式（传真、电话、电子邮件、商业信函）。
（7）喜欢的房间类型、房号。
（8）房间价格、预订来源。
（9）喜欢的欢迎礼品（鲜花、水果、酒水等）。
（10）付账方式、消费总额。
（11）抵离日期、房间号码。
（12）客人的意见与投诉。
（13）行李寄存记录。
（14）客人所喜欢的店外服务项目。



2. 餐饮部

(1) 客人喜欢的餐厅、菜式、酒水、饮料。

(2) 用餐的氛围、个人习惯。

(3) 用餐的价位、折扣。

(4) 客人中意的厨师、餐厅服务员。

(5) 特殊要求的餐台摆放、餐具。

3. 销售部

(1) 房间的预定与确认方式(传真、电话、电子邮件、商业信函)。

(2) 预订来源。

(3) 房间的种类、价格。

(4) 客人的职务、公司名称。

(5) 公司地址。

4. 管家部

(1) 客人喜欢的客房用品、卫浴用品。

(2) 要求清洁房间和夜床服务的时间与次数。

(3) 客人喜欢房间清洁的方式与物品摆放的位置。

(4) 客衣洗涤的特殊要求及有关注意事项。

(5) 客人喜欢收取、送回客衣的时间。

(6) 客人喜欢送回洗衣的方式(折叠、挂架等)。

(7) 其他特殊要求(额外的枕头、毛巾、毛毯、变压器和多功能插座等)。

新课导入

客史档案(Guest History Record)又称客人档案,是饭店对在店消费客人的个人情况、消费行为、信用状况、偏好和期望等特殊要求所做的历史记录。它是饭店用来促进销售的重要工具,也是饭店改善经营管理和提高服务质量的必要资料。完整的客史档案不仅有利于饭店开展个性化服务,提高客人满意度,而且对搞好客源市场调查、增强竞争力、扩大客源市场具有重要意义。总之,饭店建立客史档案是以提高客人满意度和扩大销售为目的的。在饭店管理中,出于对客服务的需要,不少饭店将客史档案工作记录由前厅部的客房预订部承担。

7.3.1 客史档案资料收集整理

客史档案主要分为计算机客史档案和手工客史档案卡两种形式。客史档案卡是按字母顺序排列,每张卡片上记录了住店一次以上的客人的有关情况。未使用计算机的饭店也有将客人住宿登记表的最后一联作为客史档案卡保存;而在使用计算机的饭店,计算机系统中专门有客史档案菜单,计算机会根据菜单指令记录、储存客人的有关资料,并可随时打印出来。



1. 客史档案内容

（1）客人/客户的资本资料。主要包括姓名、性别、年龄、生日、国籍、民族、生活习惯、工作单位、职业、职务、通讯地址、住店原因、订房方式、接待单位、付款方式、证件号码和种类等。

（2）客人住店记录。记录各次抵离店时间、用房种类、房价、消费情况、信用情况、特殊爱好、表扬或投诉意见、要求提供的特殊服务、曾享受的优惠和折扣等。饭店通过这些内容就能了解市场的基本情况，掌握“谁是我们的客人”。预订员根据这些档案内容，可以在客人再次抵店前就做好相应的准备工作，并通知有关部门采取措施，为客人提供针对性的服务。

2. 客史档案用途

1）客史档案可向饭店提供有用信息

（1）该客人在本店住过几次、何时住过。

（2）客人个人的基本情况，如姓名、性别、年龄、国籍、地址、电话等。

（3）客人有哪些爱好、习惯，喜欢哪种类型的客房或哪间客房，喜欢何种饮食或水果。

（4）客人住店期间的消费情况及信用情况。

（5）客人住店的原因，订房的渠道，由哪个单位接待。

（6）客人对饭店的评价如何。

（7）客人住店时有无发生过特殊情况或投诉。

2）饭店可利用客史档案开展针对性工作

（1）客人再次抵店前做准备工作。

（2）给住店若干次的客人寄感谢信。

（3）给住过本店的客人寄发饭店的各种促销宣传品。

（4）在中外重大传统节日（如圣诞节或春节）前夕，给曾住本店的客人和贵宾寄贺卡。

（5）为市场调研收集资料。

3）推广销售，争取更多的回头客

（1）向销售部提供有价值的统计资料和客人信息，以供市场调研。

（2）有利于饭店有目的、有针对性地实施各种促销。

（3）据以组成饭店老客户俱乐部或VIP俱乐部等会员组织，向客人颁发优惠卡及会员证，以稳定客源市场。

7.3.2 客史档案的资料来源

（1）预订单。它可以告诉饭店客人抵离店的时间、用房的种类、房价、预订方式和渠道等信息。

（2）登记单。饭店从登记单可以掌握客人的基本情况。



（3）账单。据此可以了解客人的消费情况和信用。

（4）客人意见记录。这包括客人意见征求书、客人表扬和投诉记录。从这种记录中可以了解到客人对饭店服务的评价以及有哪些特殊的要求。

（5）其他服务部门的接待记录。这主要指客房、餐饮等对客服务部门的对客服务记录，从中可以了解客人对客房、餐饮等服务上的特殊要求。

7.3.3 建立客史档案程序与标准

步骤1：明确建档原则。

（1）建立健全管理制度。建立健全客史档案的管理制度，确保客史档案工作规范化。编订编目和索引，卡片存放要严格按照既定顺序排放；坚持“一客一档”，以便查找和记录。

（2）妥善保管。一张卡填满后以新卡续之，但原卡不能丢弃，应订在新卡的后面，以保持客史内容的连续与完整。档案是要长久保存的资料，因此必须定期整理，纠正存放及操作的失误，清理作废的卡片，以保持客史档案的完整。

步骤2：选择建档方式。

（1）登记单方式。将客人住宿登记单的最后一联作为客史档案卡，登记单最后一联通常是硬纸卡，反面还应印有客史资料项目。这种方式比较简单易行，但编目保存较困难，而且记载的信息量不大。中、小型手工操作的饭店多采用这一方式。

（2）档案卡片方式。这是用专门印有各项须填写的客史资料内容的单据，并按字母顺序编目。该单据为正规客史档案卡，可以根据饭店管理上的规定，将卡片印制成各种颜色，用以代表不同的内容和含义，方便预订人员查找。此种方式建档编目比较正规适用，但工作量大。

（3）计算机方式。这种方式是在计算机系统中设定客史档案栏目。将客人的各种信息输入储存，以供随时查阅。该方式操作简便，信息储存量大且易于保管。随着计算机的普及，这一方式将成为建立客档案最主要的方式。计算机建档主要有以下几种功能：

① 接受预订时可按客人姓名查询有无客史，有客史者在新预订时可直接调用。

② 对客史资料进行修改和输入新的说明项目。

③ 清除客人的住店历史记录。

④ 打印客史资料细目。

⑤ 修改客人住店历史细目表。

⑥ 即时打印任何客人的客史记录。

⑦ 为总台接待办理客人入住手续时出示客史资料。

⑧ 按客人姓名自动累积各自（次）的资料。

步骤3：建立宾客档案。

将相关信息输入客史档案卡中。客史档案卡，见表7-3。



表 7-3 客史档案卡

姓名	性别	国籍
出生日期及地点		身份证号
护照签发日期与地点		护照号
职业		职务
工作单位		
单位地址		电话
家庭地址		电话
其他		

住店序号	住宿期间	房号	房租	消费累计	习俗、爱好、特殊要求	表扬、投诉及处理	预订信息（渠道、方式、介绍人）	信用卡及账号	备注

步骤 4：管理客史档案。

（1）分类管理。客史档案通常是在客人离店后，由接待处填写建档，由预订处分类保管。为了避免客史档案的丢失，便于管理和使用，应有专用的卡片柜来分类存放客史档案。客史档案可以按国外客人、国内客人、港澳台客人分为三大类，也可作更详细的分类。每一类以英文字母或汉语拼音等方法逐项排列存放。

（2）运行管理。建立客史档案的目的之一是为了了解客人的需求信息，所以客史档案建立之后不能封闭和闲置下来，应在接待服务中发挥它的作用。当客人重新预订饭店客房时，预订员要根据索引卡取出档案卡片，与订房资料一道存放在订房要料箱中，并按时传递给总台接待员。接待员根据档案卡提供的需求信息做好接待服务工作。客人离店后，将此卡再次填写新的内容，重新存放在档案卡片柜中。在档案卡片的运行中，要防止丢失和错用，还要注意收集新的信息资料，使客史档案的内容不断地得到补充。

（3）定期整理。为了充分地发挥客史档案的作用，饭店每年应系统地将客史档案卡片进行 1~2 次的检查和整理，检查卡片存放顺序有无错误，整理和剔除过期卡片。对于过期卡片的处理，各家饭店的规定不尽相同。值得借鉴的是，在剔除客人卡片前，可给客人寄一份“优惠住房卡”，以唤起客人对曾经住过的饭店的美好回忆，做最后一次促销努力。



(4) 细节管理。在客史档案的具体管理业务中，应注意以下一些细节管理问题：

① 首张档案卡填满后，应填写续页，注意两张卡片应装订在一起。

② 清理过期卡时，必须用碎纸机销毁，以保护客人的隐私。

(5) 更新与维护。客史档案的存档系统更新与维护，是每一个对可服务部门应有的责任，我们必须充分认识到以下重要性：

① 随时掌握客人的通信与联络地址，以利于我们适时向客人推荐并销售我们的产品，增加饭店的营业收入。

② 随时清楚地了解客人的习惯、喜好与其他相关信息，有利于我们在增加客人满意感的同时，能提供超越他们期望的服务。

职业能力测试

一、基础知识

(一) 不定项选择题

1. 对大堂副理的管理模式通常有两种（　　）。

(A) 隶属于前厅部　　(B) 隶属于总经理办公室

(C) 隶属于财务部　　(D) 隶属于营销部

2. 宾客投诉原因有（　　）。

(A) 有关设施设备的投诉　　(B) 有关服务态度的投诉

(C) 有关服务和管理质量的投诉　　(D) 有关异常事件的投诉

3. 投诉记录包括客人投诉的（　　）。

(A) 内容　　(B) 时间　　(C) 客人姓名　　(D) 客人年龄

4. 客史档案的资料来源有（　　）。

(A) 预订单　　(B) 登记单

(C) 账单　　(D) 其他服务部门的接待记录

5. 客史档案管理包括（　　）。

(A) 分类管理　　(B) 登记单运行管理　　(C) 定期整理　　(D) 细节管理

(二) 判断题

1. 投诉处理时，对一些较复杂的问题，不应急于表态或处理。（　　）

2. 对于过期客史档案卡，直接扔掉即可，无须销毁。（　　）

3. 投诉处理时，对一时不能处理好的事情，要注意告诉客人将采取的措施和解决问题的时间。（　　）

4. 在饭店管理中，出于对客服务的需要，不少饭店将客史档案工作记录由前厅部的客房预订部承担。（　　）

5. 生病客人往往会向饭店要一些药物，此时应委婉告知客人，饭店无法提供；若属小擦伤，则可使用大堂副理处药箱中的创可贴、纱布等。（　　）

二、能力训练

（一）案例分析

1. 一天，杭州某饭店大堂内20位宾客集中在大堂副理面前，要求立即开启空调。原来他们是该饭店接待的中旅马来西亚系列团之一的宾客，大多数是第一次到中国，宾客投诉房间太闷热。他们在国内时旅行社承诺是入住四星级饭店，他们认为，四星级饭店就应该开空调，这下可使大堂副理犯难了，因为，在接待这批宾客之前，有一个荷兰来的80人退休教师大团领队刚来大堂副理处反映，房间内太凉，希望能开暖气，因为这批退休教师都60岁以上，身体不是很好，当时室内温度是18℃，室外15℃，不开空调尚且如此，更不要提开了冷气会导致什么后果，可是前述20位宾客的不满态度及一副不开冷气誓不罢休的架势，又让大堂经理不知所措。

问题：大堂副理该如何同时解决两批宾客截然相反的要求呢？你认为此案例给饭店的启示有哪些？

2. 三年前，韩国一家大集团副总裁到澳大利亚出差。当他住进里兹·卡尔顿饭店后（Raitz Carlton Hotel，1992年美国国家品质奖服务类奖得主），他打电话给该饭店客房服务部门，要求将浴室内放置的润肤乳液换成另一种婴儿牌的产品。服务人员很快满足了他的要求。

事情并没有结束。三周后，当这位副总裁住进美国新墨西哥州的里兹·卡尔顿饭店，他发现浴室的架子上已经摆着他所熟悉的乳液，一种回家的感觉在他心中油然而生。

“凭借信息技术和多一点点的用心，里兹·卡尔顿饭店使宾至如归不再是口号。”里兹·卡尔顿饭店澳大利亚地区品质训练负责人琴·道顿女士道出了里兹·卡尔顿饭店成功的秘密。在里兹·卡尔顿全球联网的电脑档案中，详细记载了超过24万个客户的个人资料。这是每一个顾客和卡尔顿员工共同拥有的秘密，使顾客满意在他乡。

问题：上面案例反映的是饭店对客服务理念的问题，读过案例之后，对你的启示有哪些？

（二）情境体验

1. 一天晚上，一位30岁左右、服饰考究的香港女客人，面怒色地找到饭店大堂副理投诉说：“先生，我刚才回房发现自己放在卫生间盥洗台上的护发液不见了，肯定是让服务员给扔掉了！”俞副理马上说道：“小姐，对不起，给您添麻烦了。那么您是否可以使用本饭店提供的护发液？”“不行啊，我多年来一直使用那种法国的名牌护发液，所以外出旅行也带上，其他护发液我使用不习惯。”俞副理见出现了僵局，觉得应该先到现场调查一下再说。于是，他对客人说：“小姐，您可以带我到房间去看看情况吗？”“好吧，”客人答应道。

俞副理跟着香港女客人走进她客房的卫生间，见盥洗台右角上整齐地摆放着客人的盥洗用品和化妆盒，只是没有护发液。俞副理马上把当班服务员小甘找来，问她是否见到客人的一瓶护发液。小甘承认是她处理掉的，因为她从半透明的瓶子看到瓶底只剩一点护发液，估计客人没什么用了。客人表示，恰恰这最后一点护发液是她留着最后一晚用的，明天她就乘飞机回香港了。面对这起宾客投诉案例，俞副理应如何处理呢？



2. 某天下午，405 房的胡先生来到酒店商务中心，要值班的小王帮忙打印一份合同，并要求下午三点前一定要打好送到房间或及时打电话让他来取。但是，打好这份合同后，商务中心的小王却被左一个、右一个的电话还有陆陆续续进来的客人缠住了，忘了打电话通知胡先生下来取。结果等到三点多与中班交班时小王才发现这份合同还在自己桌上。通知了胡先生后，胡先生说晚了，对方约好传过去的时间已过。因为不守时害得胡先生一笔价值几百万元的合同没签成并失去了信用，所以他找到当班的大堂副理，要求酒店予以处理并赔偿。假如你是那位大堂经理，请问，你该怎么处理?

要求：请以学习团队为单位，完成上述宾客投诉事件的处理，具体要求如下：

第一步，编写对话。根据给定情境为角色扮演编写剧本。既要为客人编写也要为员工编写剧本。这些剧本要能够将对客服务原则和理念都融入其中，同时也需要编写表示未能正确地遵循这些原则行事而采取了错误做法的剧本。

第二步，实践。每一个团队在班级表演他们的对客服务场景。每一个团队的成员都应该轮换扮演不同的角色，对于每一个场景他们都应该表演出正确的和错误的做法。专门负责记录的人员应该记下他们所观察到的情景。

第三步，评论。在所有团队都表演完之后，整个团体应该对每一个场景、每一个剧本都进行讨论评价，并且非常欢迎每一个团队对如何解决冲突提出一些建设性意见。如果可能的话，团队之间可以交换他们建立的场景，并为其他场景编写新剧本。同样再次完成表演和评论等步骤。


客房篇

8

客房岗位认知

教学目标

知识目标

了解客房部组织机构及客房部分支机构的职能；了解客房部的工作任务及与其他部门的关系；掌握客房区域划分及客房用品的配置标准；掌握绿色客房创建的原则、标准、存在问题及改进措施。

技能目标

能够准确描述客房部机构设置及职能；能够根据客房用品配置标准进行客房布局。

8.1 熟悉部门概况

任务设置

请分别走访一家三星级饭店、一家四星级饭店、一家五星级饭店，比较一下不同星级的饭店在客房部的机构设置方面有什么差别？

课前导读

高科技武装 客房更聪明

当客人打开房门，旅馆房间就可以将室温调到最适宜的温度，利用床边触摸式可调节窗帘，房客小睡时，它还会将来电信息存入语音信箱。这些属于未来梦想的成果，现在的旅馆均可以办到。

位于加拿大温哥华国际机场旁的一家新旅馆 Fairmont Hotel，是最新、最全面性的用高科技装备的旅馆之一。美国 INNCOM 国际公司为这家拥有 392 间客房的旅馆设计了这套系统。在各个客房之间串联一种室内动态行为感测系统，旅馆员工知道客房是否在使用状态——就算房客在房内什么也不做，系统也会知道房内有人。旅馆的服务人员只要在房门前挥动以下感测器，如果房内有房客，感测器上的红灯就会亮起，服务人员就不必敲门打扰到房客。

在北美，费尔蒙温哥华机场也有一项特色服务，那就是旅客到达该机场后，可以在行李区的服务台办理旅游投宿登记。旅客可以拿到房间的进出卡片，行李则由机场方面送到房间。INNCOM 系统会接到登记信息，会将房间的温度从“能源节约模式”调到室温，门廊等和地板灯自动打开。常住客人所关注的细节、所喜欢的事物都可写入程序，可以自动启动。

不仅如此，客人还在房内就可以拿到登机证了，航空公司的服务人员上门服务，还帮他们把行李运到航空站。

新课导入

客房部是饭店的一个重要部门，在饭店的经营管理中起着举足轻重的作用。一方面，客房部直接负责饭店的客房管理，而客房是饭店中的主要产品之一，出租客房是饭店获取收入的一个重要手段；另一方面，服务是饭店产品的核心，而客房服务又是整个饭店服务的重要组成部分，其质量的好坏，在很大程度上代表或影响着整个饭店的服务水准。



8.1.1　客房部的任务及管理目标

1. 客房部的基本概念

客房部，又称房务部或管家部，其工作的重点是管理好饭店所有的客房，通过组织接待服务，加快客房周转。客房，是饭店的主体部分，是饭店向客人提供住宿和休息的主要设施，其规格要求主要有：

1）客房空间规格

客房空间是客房的基础，我国旅游饭店星级评定标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于 $14m^2$；卫生间面积不能小于 $4m^2$；标准间高度不能低于 2.7m。

2）客房设备规格

客房设备是构成客房实用性的重要条件之一，因此，它必须保质保量，而且要方便客人使用和服务人员操作。

3）供应物品规格

不同星级和档次的饭店对房间的供应物品有不同的要求，但只要是饭店等级规格要求的，哪怕一张纸、一个信封都应符合要求，缺一不可，否则会给客人的生活和起居带来不便。

4）客房运转规格

客房的设施设备，只有在正常运转状态下，才能为客人提供良好的服务。因此，客房部必须执行严格的岗位责任制，协调与其他部门的关系，组织员工共同劳动，使客房清洁高雅、温度适中、美观有序，保持设施设备齐全完好的状态，为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务。只有这样，客房商品的价值才能得以实现。

符合以上四个方面的基本要求，饭店的客房才具备了与客人进行商品交换的基本条件，客人才会得到最低限度的满足。

2. 客房部的任务

虽然不同的饭店在类型、规模、档次及管理模式等诸多方面存在着差异，但各个饭店的客房部的职能都是基本相同的，即清洁保养和服务两大职能。

1）清洁保养

清洁保养是饭店客房部的基本职能，清洁保养有两层含义：即清洁卫生和维护保养。

（1）清洁卫生。清洁和卫生既有联系又有区别，清洁是卫生的基础，但是清洁不等于卫生。

① 清洁——除“脏”，指用专门的清洁设备和用品，采用一定的技术手段和方法清除灰尘、污垢、斑渍、锈蚀等形态的“脏”，从而达到没有脏的目的。

② 卫生——杀菌消毒、防止疾病、有益健康，达到规定的卫生标准。

随着人们物质生活水平的提高，对生活环境质量的要求越来越高，卫生是人们外

出下榻需要考虑的第二大因素，客房部是饭店负责清洁卫生的部门，承担饭店客房及大部分公共区域的卫生清洁工作。

（2）维护保养。维护保养是指对饭店的设施设备进行必要的保护和修理，使之免遭受破坏，保持正常状态。维护保养工作意义重大，它直接关系到饭店设施设备的使用寿命和资金的节流，所以应做到以下几方面：

① 设施设备有问题及时报修，使之尽快投入使用，提高客房的出租率。

② 合理维护保养，设法延长设施设备的使用寿命。

2）服务

服务是饭店客房部的一项重要职能，客房部的服务对象有两个方面：一是外部的客人；二是内部的其他部门及员工。

（1）对客服务。饭店是为客人提供休息、工作、社交、娱乐活动的场所，饭店不仅要为客人提供完备的物质条件，还应为客人提供周到的优质服务，保证客人的物质和精神需求得到满足，使他们有宾至如归感。

（2）对内服务。一方面，在饭店的整体运行中，客房部必须为其他部门提供有关业务方面的支持和帮助。另一方面，饭店服务是一个系统，有无数个供应链，客房部是这个系统中的一部分，每个人既要接受别人的服务，又都在为别人服务。因此，对内服务的好坏直接影响饭店的整体运行，也会最终影响对客服务的质量。

3. 客房部的管理目标

客房部的管理目标与饭店的总体目标是一致的，就是要获得理想的经济效益和社会效益。客房部的管理目标主要包括如下几个方面：

1）保证客房的销售

从整体经营收入来看，饭店主要有三个方面的收入来源：客房收入、餐饮收入、综合服务设施收入，其中，客房收入是饭店收入的主要来源，旅游业发达国家客房收入在饭店营业收入中大多超过 60%，甚至超过 70%～80%。我国饭店业正处在发展阶段，比起饭店业发达国家还比较落后，无论是经营项目还是综合服务都比较少。尽管如此，客房部仍然是饭店整体收益最高的部门，五星级饭店中，客房收入占饭店总收入的 55%，而其支出仅占总支出的 11%，从利润的角度分析，因为客房经营成本比其他部门小，而且饭店客房出租率越高，就越能带动饭店其他部门产品的销售，因此客房销售仍是饭店获取收入的重要途径。

客房销售的数量和价格决定着客房销售收入的多少，客房部要从以下三个方面着手，为客房的销售提供必要的保障：

（1）清洁卫生。是现代文明的标志，是客人对客房的基本要求。无论客房的种类、规模如何，都必须清洁卫生，其具体的标准是统一的。据美国旅馆基金会与宝洁公司的联合调查表明，客人初次、再次选择一家饭店时考虑的 14 项因素中，清洁名列第一位；而客人不再选择一家饭店时所考虑的因素中，不够清洁同样名列第一名。这充分说明清洁卫生程度对客人选择饭店的重要性。而当前还有一些业内人士错误地认为清洁卫生是与饭店的档次规模相适应的，其实在客人的心目中，无论饭店的星级

如何，其差别在于硬件设施的豪华程度和其服务项目的多少，但是卫生条件的标准应该是一致的，这是客人的共同期待。

（2）舒适方便。客房作为旅游者的家外之“家”，应为客人创造舒适方便的环境和条件。《旅游饭店星级的划分和评定》（GB/T 14308—2003）中，特别增加了有关饭店核心区域——前厅、客房和餐厅的整体舒适度的内容。舒适，并不一定是高档，而是能满足客人休息和心理上的需要。客房是否能够满足客人的这一要求，是由两个方面的条件决定的：硬件和软件。在硬件方面，客房的设计布局、功能安排必须合理，设备的配置必须齐全、完好、适用；在软件方面，必须配套相关服务，且服务必须优质，保证客人的合理需求得到满足。

（3）安全。保障客人的安全是饭店一项非常重要的任务，也是客人入住饭店的最基本要求之一。美国康奈尔大学管理学院通过对三万名旅游者的调查获悉，60%的人把安全列为第一需求。客人的安全不仅包括人身、财产安全，还包括健康安全。因此，要在饭店的客房区域创造一种安全的气氛，如配备完好的设施设备，以便防火、防盗、防疾病；保护客人的隐私，尊重客人对房间的使用权，让客人不受到骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房商品的重要组成部分。

2）保证饭店的清洁保养水准

客房部的基本职能就是清洁保养，而且全饭店的公共区域的清洁保养都是客房部来完成的，因此，客房部的清洁保养水准也就决定了饭店的清洁保养水准。保证饭店清洁保养水准也就称为客房部的管理目标之一。

3）增收节支

增收节支是企业创造良好经济效益的基本做法。“增收”即增加收入，一方面客房部可以通过加强客房管理，保证客房的销售，配合销售部门来提高客房出租率，增加饭店客房收入；另一方面，利用现有的资源优势，拓展对外业务来增加客房部的营业收入。“节支”即开源节流，节省能源。客房在饭店的运行与管理中是一个消耗部门，因此，在确保质量的前提下，客房部应把降低消耗、控制支出作为一个基本目标。

8.1.2 客房部的组织机构设置

建立科学的组织机构，是保证客房部顺利开展各项工作，确保部门正常、高效运转的基本条件。客房部的组织机构应根据各饭店的实际情况而设计，并随着情况的改变而调整。

客房部的组织机构没有统一的模式和固定的形态，各饭店要根据自身的类型与规模等客观条件，以及经营指导思想等主观因素进行设计，还要随着饭店的发展变化及时地做出调整。根据我国旅游饭店的普遍做法，一般把客房部的组织机构形态综合分为大中型和小型两类。

1. 客房部组织机构

1）大中型饭店的客房部组织机构（图 8.1）

在大中型饭店里，客房部的责任氛围较大，管辖的区域往往也较多，因此这类客房部组织机构的规模也就比较大，其分支机构和机构层次较多，工种齐全、分工细



致、职责明确。大中型饭店客房部一般分为客房服务中心、公共区域和洗衣房三个基本部分，有的还将楼层和布草房单列，从而分为五个部分。在层次上，客房部通常有经理、主管、领班和普通员工等四个层次，有些饭店在客房部只设经理、主管和普通员工三个层次。

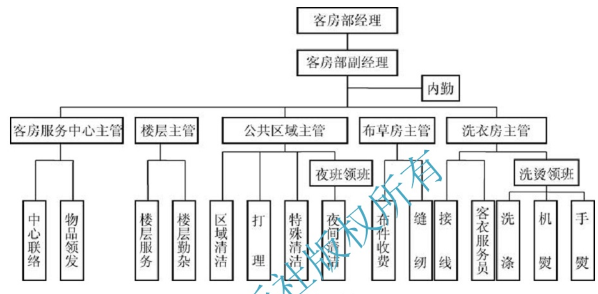


图 8.1　大中型饭店的客房部组织机构

2）小型饭店的客房部组织机构（图 8.2）

在规模较小的饭店里，客房部组织机构的层次少，分支机构少，而且各岗位之间往往是分工不分家，一专多能。另外，由于饭店设施的配置没有大中型饭店多，某些业务也由社会上的一些专业公司或别的饭店来承担，如布草的洗烫、饭店外墙的清洗、地面的保洁。客房中心的对客服务电话的接听，由总台服务员承担，中心的其他工作职责由客房部经理根据部门的情况安排给其他岗位。

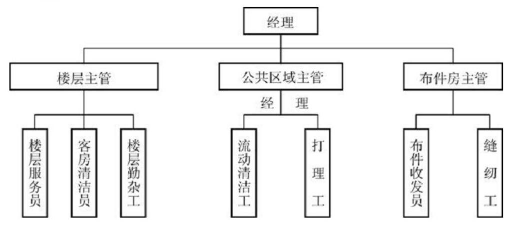


图 8.2　小型饭店客房部组织机构

2. 客房部分支机构的职能

1）客房服务中心

客房服务中心一般位于客房部办公室区域，它的基本职能有以下几方面：



（1）传递信息。客房服务中心是客房部内部及其他部门交流信息的中心，同时也是对客服务的中心，所有有关的对客服务及管理信息都汇集于此，客房中心承担着大量的信息传递工作。

（2）协调工作。客房中心通常代表客房部经理协调部门内部的工作，并与相关部门联络，协调各方面的工作。

（3）控制出勤。客房部所有员工均在客房中心签到、签退，中心负责对该工作的监督，并对出勤情况进行统计和整理。

（4）管理钥匙。客房部所有钥匙的发放、收回及保管均由客房中心负责。

（5）管理遗留物品。饭店所有区域内的遗留物品通常归客房部管理。

（6）管理资料。客房部的大部分资料由客房中心服务员整理归档。

2）客房楼层

客房通常是饭店的最主要产品，客房楼层部分也自然成为客房部组织机构中的主体，其职能包括：

（1）为前厅部提供符合饭店标准的客房。

（2）为宾客提供礼貌、周到的服务。

（3）管理楼层区域的设施、设备。

3）公共区域

公共区域通常称为 PA 组，在一些饭店也被称为厅堂组，其职能包括：

（1）负责除楼层与厨房以外所有区域的清洁和保养。

（2）负责楼层的地毯及软面家具的定期清洁和保养。

（3）为全店提供绿色植物及花卉的布置，负责庭院绿化。

（4）为宾客提供公用卫生间的服务。

在一些饭店，公共区域还负责客房及其他部门家具的搬运及布置。

4）棉织品房

棉织品房，通常被称为布件房或布草房，其职能包括：

（1）负责全饭店棉织品及制服的收发保管和修补。

（2）负责全饭店棉织品的定期盘点，并负责棉织品与制服的补充，满足各部门的营运需要。

（3）负责棉织品的报废工作，对于报废的棉织品，可以根据情况进行改制，以充分利用其残值。

5）洗衣场

洗衣场也称洗衣房，其职能为：

（1）负责全饭店棉织品及制服的洗涤。

（2）为住店客人提供洗衣服务。

（3）对外营业。

8.1.3 客房部与其他部门的业务关系

引导案例

某日，服务员小王正在打扫A房间，这时，行李员领着一位客人来到楼层，对小王说："你先打扫B房间吧，这位客人现在要住了。"其实，当时楼层有好几间已打扫好的空房，而总台却把这间没打扫的房间出租了。小王只好停下手头的工作，到B房间打扫。B房间是客人刚离店的走客房，房内很乱、很脏，行李员走后，客人的行李放进B房，而客人没地方去，只好坐在房间里看服务员收拾零乱的床和一堆堆垃圾……

可见，客房部要生产出高质量的服务产品，必须得到饭店其他部门的合作与支持。在饭店中，客房部的工作不是孤立的。客房服务工作是整个饭店对客服务工作中的重要一环；客房部的业务管理是整个饭店经营管理工作中的重要组成部分。一方面，客房部要利用自身的优势为其他部门提供服务、做好配合工作；另一方面，它的工作也需要其他各部门的配合、帮助和支持。所以，客房部与其他各部门之间应保持良好的沟通渠道，紧密的配合与合作关系。

1. 客房部与前厅部的沟通与协调

（1）客房部为前厅部及时提供优质量的客房商品，以满足前厅部销售客房的需要。

（2）相互通报和核对客房状况，保证客房状况的一致性和准确性。

（3）相互通报客情信息，加强工作的计划性和提高对客服务质量。

（4）客房部为前厅部的有关对客服务工作提供方便和协助。

（5）两部门与工程部等共同安排客房大保养、大维修等工作。

2. 客房部与餐饮部的沟通与协调

（1）客房部为餐饮部的经营场所提供清洁保养服务。

（2）客房部为餐饮部的布件及员工制服提供洗烫、修补服务。

（3）客房部与餐饮部配合做好客房小酒吧的管理工作、房内用餐服务、贵宾房的布置、一些大型活动的接待服务等工作。

（4）交叉培训。客房部和餐饮部之间，有必要进行人员的交叉培训，通过交叉培训增进相互了解，扩大员工的业务知识，便于饭店开展全员推销，必要时为跨部门员工调配创造条件。

3. 客房部与工程部的沟通与协调

1）相互配合，共同做好设施设备的维修保养工作。

（1）客房部负责对其所辖区域的设施、设备进行检查，发现问题须及时按规定程序和方式向工程部报告。

（2）工程部在接到客房部的报告后，须及时安排维修（一般在15min之内），并



确保质量和效率。

（3）当工程维修人员进房维修时，客房部的有关人员应尽力协助和配合，并对维修质量进行检查验收。

（4）工程部须对全饭店的设施设备，包括客房部所管辖的设施设备进行常规的维修和保养，以保证其处于正常完好状态；

（5）共同制定有关维修保养的制度和程序，明确规定双方的责任、权利和奖惩措施。

2）交叉培训。

（1）工程部对客房部员工进行维修保养方面的专门培训，使他们能够正确使用有关设施设备，并能对设施设备进行检查和简单的保养和维修。

（2）客房部对工程部有关员工进行客房部运行与管理业务的培训，使他们对客房部的基本业务有所了解，从而提高协作配合的自觉性和责任感。

4. 客房部与采购部的沟通与协调

（1）客房部提出本部门的物资申购报告。

客房部要了解本部门所需各项物资的现存量，预测未来一段时期的需求量及目前饭店仓库的盘存量，并根据这些情况提出未来某一时期的物资申购报告，然后将报告送财务等部门审核，再由饭店有关领导审批。

（2）采购部根据经审批的物资申购报告，须落实具体的采购事宜。

（3）客房部参与对购进物资的检查验收，把好质量和价格关。

（4）相互通报市场及产品信息。

5. 客房部与财务部的沟通与协调

（1）财务部指导和帮助客房部制定客房部预算，并监控客房部预算的执行；

（2）财务部指导、协助并监督客房部做好物资管理工作；

（3）客房部协助财务部做好客人账单的核对、客人结账服务和员工薪金核对与支付等工作。

6. 客房部与公关营销部的沟通与协调

（1）客房部配合公关营销部进行广告宣传。

（2）客房部参与市场调研及饭店内外促销活动。

（3）公关营销部及时将有关信息反馈给客房部，为客房部提高客房产品及服务质量提供指导和帮助。

（4）公关营销部与客房部进行交叉培训。公关营销部对客房部员工进行饭店公关营销的专项培训，以提高其公关营销能力；客房部对公关营销部人员进行客房产品知识的培训，使其对客房设施设备及客房服务有全面的了解，以利于客房销售工作。

7. 客房部与人力资源部的沟通与协调

（1）人力资源部负责审核客房部的人员编制。

（2）相互配合做好客房部的员工招聘工作。

（3）人力资源部指导、帮助、监督客房部做好员工培训工作

（4）人力资源部对客房部的劳动人事管理有监督权。

（5）人力资源部负责审核客房部的薪金发放及考勤管理。

（6）人力资源部协助客房部进行临时性人员调配。

8. 客房部与保安部的沟通与协调

（1）保安部对客房部员工进行安全知识的专门培训，以增强客房部员工的安全保卫意识，提高客房部员工做好安全保卫工作的能力。

（2）保安部指导帮助客房部制定安全计划和安全保卫工作制度。

（3）保安部要监督客房部员工的行为，如规定员工上下班打卡，要求走员工通道等。

（4）客房部要协助保安部帮助客人找回失物。

8.2 设计客房产品

任务设置

你住过星级饭店或经济型饭店吗？请你回忆不同类型的客房标准间在房间布局上有什么差别？

课前导读

残疾人楼层

在我国《旅游涉外饭店星级评定及划分》中，对残疾人设施的要求做了基本规定。根据世界上一些国际饭店集团的标准和我国饭店的具体情况，一些有关残疾人客房的细化标准供参考如下：

1. 关于电梯。宜安装横排按钮，高度不宜超过1.5m。

2. 关于客房。出入无障碍，门的宽度不宜小于0.9m。不宜安装闭门器或其他具有自动关闭性的装置。门上分别在高1.1m和1.5m处装有窥视镜，门链高度不超过1m。床的两边装有扶手，但不宜过长，应方便客人从残疾车上上床。窗帘宜用电动装置，按钮高度为1.2m左右。火警报警装置除有听觉报警器外，还应装有可视性火警装置。房内电器插座高度不宜超过1.2m。

3. 关于卫生间。入口处无台阶，卫生间门宽度不宜小于0.9m，门与厕位间的空间距离不小于1.05m，洗面盆台面高度在0.7m左右，洗面盆台面下应无影响残疾车运行的管道等障碍物。坐便器高度为43cm左右，坐便器一侧装有70cm左右的



水平方向扶手。在浴缸边侧的墙体上装有离地面60cm左右高的垂直方向的扶手一个；在高度为距浴缸平面20cm左右处装水平方向扶手一个；所有扶手应安装牢固，并能承受100kg左右的拉力。毛巾架及挂衣钩的高度不宜超过地面高度1.2m。淋浴应采用滑动式可调节喷淋器，并配有1.5m左右的长金属软管。

随着客人要求的提高，有多少需求就可能有多少客房种类的出现，但是每家饭店应有自己相对明确的市场定位，在对自己目标市场进行仔细分析、充分调查了解的基础上，才能设计出真正满足宾客需要的客房产品。

新课导入

客房是宾客在饭店逗留期间主要的生活地方，客房的功能设计应以客人的生活规律为依据，配备相应的设备设施，满足客人住店期间的生活需要。

8.2.1 客房的功能设计

饭店客房通常分为五个功能区域：睡眠空间、盥洗空间、起居空间、书写与梳妆空间和储存空间，下面我们以标准间为例说明。

1. 睡眠空间

1）床

睡眠空间是客房中最基本的空间，其中最主要的家具是床，床是饭店为客人提供休息和睡眠的主要设备。床的质量要求是床的重量轻，牢度好，床垫软硬度适宜，床架底部有活动走轮和定向轮。床的高度以床垫离地500~600mm为宜，床的常见规格见表8-1。

表8-1 床的尺寸

床的种类	尺寸（宽×长）
Single Bed 单人床	1200mm×2000mm
Double Bed 双人床	1500mm×2000mm
Queen-sizeBed 大号双人床（女王床）	1600mm×2000mm
King-sizeBed 特大号双人床（帝王床）	2000mm×2000mm

2）床头柜

床头柜是客房必不可少的家具之一，床头柜的高度通常在50~70cm，以方便客人躺在床上时，眼睛能平视床头柜上的物品。床头柜长度在60cm左右。床头柜可分为

单人床头柜和双人床头柜，单人床头柜的宽度在 37~45cm 之间，双人床头柜的宽度在通常在 60cm。当一般床头柜上放有一部电话以及便条纸和一支削好的铅笔，方便客人通讯联络，一些饭店还在床头柜上放上晚安卡，常用电话号码卡。

作为现代化的饭店，在客房设备配置上体现了“以人为本”的理念，即“从宾客角度出发，使客人在使用客房时感到更加方便，感受更加舒适”。例如：传统的床头柜控制板正在逐步淘汰，取而代之的是“一扭控制”的方式，也就是说，客人晚上睡觉时只需按一个按钮就可将室内所有需要关掉的电器、灯光，如图 8.3 所示。



图 8.3 睡眠空间

2. 盥洗空间

客房卫生间是客人的盥洗空间，客房的卫生间一般是背靠背，目的是使相邻房间的两个卫生间可以共用一个排（供）水管道。卫生间的墙壁起到了屏风的作用，可以遮挡住摆放在浴室隔壁卧室的睡床。

1）浴房

浴房带有冷热水龙头，并装有淋浴喷头，既能固定也可用手拿。浴房地面采用防滑地砖。另外，还有活动的晒衣绳供客人晾衣物用。豪华房间可装上能产生漩涡的水疗装置，也可在卫生间上带有小型电动蒸汽发生器的桑拿浴和蒸汽装置。

2）恭桶

恭桶的尺寸一般为 360mm，长 720~760mm，为满足客人的使用要求，恭桶前方需有 450~600mm 的空间，左右需有 300~320mm 的空间。

一些国家的女士习惯使用妇洗器，因而高级豪华饭店与某些饭店的卫生间里常设有四件卫生洁具，浴缸、恭桶、妇洗器和洗脸盆。一些厂商设计了具有恭桶与妇洗器功能为一体的新颖卫生洁具，它具有先进的电器设备，如可预热的恭桶坐圈，可在便后冲洗并调节冲洗水的水温。这种卫生洁具的价格比普通恭桶高十几倍，它将成为豪华饭店的专有设备。

3）面盆和云台

云台的大小一般无统一规格，但高度一般为 80cm，这对于标准身高的人来说为最佳高度。面盆一般镶嵌在由大理石面、人造大理石或塑料版面等铺设而成的云台里，上装冷热水龙头各一个，有的饭店还装有可供客人冷饮的饮用水龙头。在面盆上放墙面配有一面大玻璃镜，大镜里面或大镜侧面装有放大镜，以便客人剃须和化妆使



用。为了解决因客人沐浴而使镜面蒙上蒸汽看不清镜面，一些饭店镜子背面装有除雾装置或使用防雾镜。卫生间一般没有外窗，全部靠人工采光，所以特别要注意照明的光色。只有采用与日光光色类似的三基色荧光灯才能使化妆色彩合适。为保证梳妆所需的照明度，镜前照明应使光线从人的上方照到人的脸部。

云台上可放各种梳洗、化妆及卫生用品。在洗脸台侧面墙上，设有国际标准型的不间断 110v/220v 交流电的电流插座（供客人使用电动剃须刀），有的饭店还装有吹风机或电话副机如图 8.4 所示。

3. 起居空间

起居空间应在标准间的窗前区。并放置着软座椅、茶几（或圆桌），供客人休息、会客、观看电视等如图 8.5 所示。



图 8.4　盥洗空间



图 8.5　起居空间

4. 书写与梳妆空间

标准间的梳妆空间在床尾的对面，沿墙设计一长条形的多功能柜桌。一般包括行李架、写字台和电视机柜。

1）行李架

所有的客房都应设行李架或行李椅。它可以设计成写字、梳妆台的扩充部分或者作为单独的一件家具。行李架的高度为 45cm，宽度 65cm，长度 75~90cm，大房间的行李架可大于此规格。以方便客人放下行李箱和拿取衣物。为了减少损坏，行李架的表面一般都有木条按一定间距固定在层面，以防止皮箱的金属饰钉损害，同时还不能有尖锐物品突出而损坏客人皮箱。有的饭店在行李架上设有软垫或靠垫，当箱件收好后，便可以作为座位来使用。

2）写字台

写字台可兼作梳妆台，一般为全木制品。标准间写字台装有抽屉，用来存放文具。它的宽度与其他家具统一，通常在 40~50cm 之间，高度为 70~75cm，相应的梳妆凳高度为 43~45cm。写字台墙面的上方应设有梳妆镜。为了达到更好的梳妆效果，上方应装有照明灯以提高亮度。

3）电视机柜

电视机柜（架）是每个房间的必备物品，有木制、金属和金属与木制混合结构三种类型。电视机柜上放电视机，下方柜内通常是放各种饮料的小冰箱如图 8.6 所示。

5. 储存空间（图 8.7）

储存空间主要指设在房门进出小过道侧面的壁橱和紧靠壁橱的小酒柜。

1）壁橱

壁橱设在客房入口的过道内。壁橱的长度应不少于 100cm，进深不少于 50cm。为了方便挂衣，同时又保证长衣服不致触地，挂衣横杆高度应为 170cm，杆上部应留有 7.5cm 的空间，以便衣架的移动取挂。橱门可以用推拉门、折叠们和移动门。为了节省能源，现在不少饭店提高了廊灯的亮度，从而取消了壁橱照明灯的使用。在提供擦鞋服务的饭店，客房壁橱内通常还配有鞋篮。

2）酒柜

酒柜上方摆放各种酒水、酒具、茶水具电热水壶及休闲食品、下层为存放饮料的小冰箱，以满足客人饮用，也可摆放客人自己的物品。



图 8.6 书写和梳妆空间

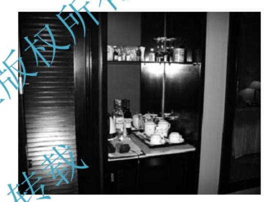


图 8.7 储存空间

8.2.2 配置客房用品

要满足客人在客房中的生活和工作需求，客房内除了要配备各种家具设备外，还应配置各种用品，通常把客房内配置的供客人使用的各种物品叫作客用物品。

1. 客用物品的种类

1）按消耗形式划分

（1）一次性消耗品。如茶叶、卫生纸、信封、沐浴液、香皂、化妆品等。这些用品是一次消耗完毕，一次完成价值补偿。

（2）多次性消耗品。如床上布件、卫生间“五巾”、水杯、酒具、饭店宣传用品、衣架等。这些用品可连续多次供客人使用，价值补偿要在一个时期内多次逐渐完成。

此种分类方法有利于客房部分类分项制定客用品的消耗定额，加强客房部物资用品的控制。

2）按供应形式划分

（1）客用固定物品。也称多次性消耗物品，是指客房内所配备的可供多批客人使用、正常情况下不会在短期内损坏或消耗的物品。这类物品仅供客人在住店期间使



用，不能被损坏或在离店期间带走。客房备品包括：衣架、卫生间防滑垫、茶水具、酒水具、服务夹等。

（2）客用低值易耗品。也称客房日耗品、客用消耗物品、一次性消耗品或供应品等，是指在客房内配备的供客人住店期间使用消耗，也可在离店时带走的物品。包括：一次性拖鞋、沐浴液、洗发液、梳子、针线包、茶叶、明信片等。

不同的饭店对客房供应品的范围作了不同的规定。有的豪华饭店的供应品还包括指甲具、一次性剃须刀等。

（3）宾客租借物品。这类物品一般不放在房内，而是存放在客房服务中心，供客人临时需要而借用的，如手机充电器、接线板、加床、婴儿床、应急包（客人意外遗失随身物品且身无分文时，饭店为客人提供的日常生活必需品，有衬衫、内衣、洗漱用品等，以应急之用）等以供住客需要时租借。

2. 客用物品的配置标准

所谓客用物品的配置标准是指对客房内所配置的各种客用物品在摆放位置、物品种类及数量、摆放要求上的具体规定。下面以普通标准间为例（表 8-2 和 8-3），介绍客用物品的配置标准。

表 8-2　标准客房卧室用品的配置（一间）

放置部位	备品		日耗品	
	名称	数量	名称	数量
壁橱	“请即清扫”牌	1 只		
	早餐牌	1 份		
	西服架	4 只	一次性拖鞋	2 双
	裤架	4 只	擦鞋纸、布（或亮鞋器）	2 张（2 只）
	裙架	4 只	鞋篮	1 只
	浴架	2 件	鞋样	1 双
写字台	服务夹	1 本		
	烟灰缸	1 只	火柴	1 盒
服务夹内	服务指南（住宿须知）	1 份	饭店介绍	
			普通信封	2 个以上
	安全须知（消防指南）	1 份		
			国际信封	2 个以上
	客房送餐菜单	1 份	明信片	2 张
			信纸（大、中）	各 3 张以上
			饭店名片	2 张

续表

放置部位	备品		日耗品	
	名称	数量	名称	数量
服务夹内			传真纸	2 张
			圆珠笔	1 支以上
			客人意见书	2 份
			价目表	1 份
			针线包	1 套
			标贴（行李箱贴）	2 张
			行李牌	2~4 只
			地图	2 份
写字台旁	垃圾桶	1 只	垃圾袋	1 只
写字台抽屉内			礼品袋	2 只
			洗衣袋	2 只
			洗衣登记表	2 份
电视机	电视节目单	1 份		
	遥控器	1 只		
小酒吧	茶具	1 套	杯垫	
	饮料杯	2 只	小酒吧账单	
	酒杯	2 只	调酒棒	
	起瓶盖器	1 只	红茶	
	冷水具	1 套	绿茶	
	茶叶盒（盅）	1 只	花茶	
	咖啡盒	1 只	咖啡及相应调配物	
	酒篮或酒盘	1 只	烈性酒	3~5 种
	冰桶（配冰夹）	1 套	软饮料	5~8 种
茶几	烟灰缸	1 只	火柴	1 支
床头柜	电话指南	1 份	便笺纸	3 张以上
	“请勿卧床吸烟”卡	1 张	便笺笔	1 支
	晚安卡	1 张		
	遥控器	1 只		
	便笺夹	1 个		



续表

放置部位	备品		日耗品	
	名称	数量	名称	数量
床	床单	2 条		
	被罩	2 条		
	被芯	2 只		
	枕芯	2 只		
	枕套	2 只		
	褥垫	2 条		

表 8-3　标准客房卫生间用品的配置（一间）

放置部位	备品		日耗品	
	名称	数量	名称	数量
梳妆台上	漱口杯	2 只	牙具（牙刷、牙膏）	2 套
	面巾	2 条	沐浴液	灌注
	小方巾	2 块	洗发液	灌注
	烟灰缸	1 只	香皂	1 块
	皂碟	1 只	浴帽	2 盒
			一次性漱口杯盖	2 只
			棉花球、棉签	1 套
			浴盐	1 瓶
			梳子	2 把
			面巾纸	1 盒
			香皂	1 块
恭桶旁	垃圾桶	1 只	垃圾袋	1 只
			卷纸	1 卷
			卫生袋	1 只
浴房里	大浴巾	2 条		
	小浴巾	2 条		
	地巾	1 条		
	防滑垫	1 块（若已有防滑措施可不备）		

8.3 创建绿色客房

任务设置

某饭店的客房里放在三张环保卡片。

第一，是一张非常具有人情味的卡片，上面写着：

“尊敬的宾客：

如果您在打点行李时忘带了洗漱用品（牙刷、牙膏、剃须刀、须后膏、梳子等），只要给客房部打个电话（分机55），我们将立刻免费给您送来。”

第二，是放在卫生间的一张卡片，上面写着：

“尊敬的宾客：

你可曾想过，每天世界各地的饭店有多少吨毛巾毫无必要地更换洗涤？因此而耗用的数量巨大的洗涤剂对我们的水资源造成多大的污染？为了我们共同的环境，请您做出决定，将毛巾投入浴缸表明您要求将其更换；否则则意味着您愿意继续使用，我们将为您挂放整齐。谢谢您对环保的支持！”

第三，是放在床头柜上的卡片，上面写着：

“尊敬的宾客：

通常我们每天都对客人的床单进行换洗，如果您觉得没有必要时，请于清晨将此卡放在床上，这一天您的床单将不再更换。感谢您对饭店绿色行动的支持！”

问题：上述饭店的做法给你的启示是什么？

课前导读

绿色饭店的发展历程

20世纪80年代末期，在全球“绿色浪潮”的推动下，欧洲的一些饭店意识到饭店应对环境保护起到积极作用，逐渐开始改变经营战略，加强环保意识，实施环境管理，极力营造饭店的“绿色”氛围，并将绿色饭店作为企业新的形象，来提高经济效益和社会效益，并取得了较好效果。1991年，“威尔士王子商业领导论坛”创建了“国际旅馆环境倡议”机构，该机构是由世界11个著名的饭店管理集团组成的一个委员会，它们是雅高、福特、希尔顿、假日国际集团、洲际旅馆公司、喜来登、康来特国际旅馆集团、马里奥特、梅丽丁、雷蒙达、奥尼国际旅馆集团，由英国查尔斯王子任主席。1993年，查尔斯倡议召开了旅游环境保护国际会议，通过了这11个饭店管理集团签署的倡议，并出版了《饭店环境管理》一书。



这次会议的召开标志着饭店业的环境管理发展到了一个新的阶段。环境管理不再是一家饭店、一个集团的行为，而是全球饭店行业的行为。

绿色饭店在我国的发展，已经有十余年的历史。20世纪90年代，绿色饭店的概念传入我国，首先在一些大城市的外资、合资饭店里实施，此后，地区性的、以环保为主要内容的绿色饭店标准相继在浙江省、深圳市、广西自治区出台。2003年2月20日，国家经贸委发布并实施国家行业标准《绿色等级评定规定》，这是我国饭店行业第一个，也是最具权威的绿色饭店国家行业标准。

新课导入

8.3.1　绿色饭店

1. 绿色饭店的含义

绿色饭店在国际上被称为“Green-Hotel”，但一般在官方场合和正式的会议、文件上又被称为“Eco-efficient Hotel”，意为生态效益型饭店。简单地说，绿色饭店是指为社会提供舒适、安全有利于人体健康的产品与服务，并且在整个经营管理过程中，以一种对社会、环境、资源负责的态度，坚持有效利用资源，保护生态环境，引导合理消费的稳定、协调、持续发展的饭店。由此可见，绿色饭店和一般饭店有所不同，它不仅强调经济效益，更强调社会效益和生态效益。

2. 中国绿色饭店的标志（图8.8）

图案外形为“C”，代笔中国“China”，“C”用银杏叶围成，银杏树是世界上最古老的树种，有“植物界的活化石”之称，代表着生生不息的绿色与生命，中间“H”代表饭店“Hotel”。



图8.8　中国绿色饭店标志

8.3.2　绿色客房的创建

绿色客房是绿色饭店的重要组成部分。绿色客房的创建源于绿色饭店的发展，“绿色客房”是绿色饭店所提供的客房产品。

1. 绿色客房的标准

《绿色饭店等级评定规定》中对绿色饭店评定条件中有关“绿色客房”部分作了如下规定：

（1）有无烟客房楼层（无烟小楼）。

（2）房间的牙刷、梳子、小香皂、拖鞋等一次性客用品和毛巾、枕套、床单、浴衣等客用棉织品，按顾客意愿更换，减少洗涤次数。

（3）改变（使用可降解的材料）、简化或取消客房内生活、卫浴用品用的包装。



（4）放置对人体有益的绿色植物。

（5）供应洁净的饮用水。

（6）客房采光充足，有良好的新风系统，封闭状态下室内无异味、无噪声，各项污染物及有害气体检测均符合国家标准。

2. 绿色客房的创建

对大多数饭店而言，绿色客房的建立是一个长期改进的过程，因为客房已经成形，对客房的改造是逐步进行的，因此，创建绿色客房是一项持久的任重而道远的工作，客房部员工要从观念上改变，在客房服务与管理工作中要有“绿色”意识，在具体的细节上体现出绿色客房的价值。一般来讲，创建绿色客房应遵循 4R 原则：

1）减量化原则（Reducing）

减量化原则是指用较少的原料和能源投入，通过产品体积小型化、重量轻型化、包装简朴化的途径，做到既降低成本，又减少垃圾，从而实现既定经济效益和环境效益目标。客房部可通过以下措施达到减量：

（1）减少客房的服务项目。不再为每间客房提供报纸，而是向饭店小卖部提供报纸；为会议及长住客人配备专用的拖鞋、牙具、皂液、香波、梳子等。

（2）减少客房用品。客房内的垃圾桶可不用塑料垃圾袋；减少卫生间的一次性用品。

（3）卫生间内使用皂液器、香波器，不使用盛皂液、香波的塑料瓶及硬纸包装。

2）再使用原则（Reusing）

饭店应贯彻物尽其用的原则。在确保不降低饭店设施和服务标准的前提下，物品要尽可能地变一次性使用为多次性使用或调剂使用，尽量减少一次性用品的用量。客房部可通过以下措施达到物品再使用：

（1）使用可洗涤、反复使用的拖鞋。

（2）在客人住店期间不过分勤地更换客用品，使用双色牙具、拖鞋，尽可能使客人用过的客用品一客一换，充分实现其使用价值。

（3）改传统的塑料洗衣袋、送衣袋为棉布洗衣袋、柳藤篮，减少收集客衣、送还客衣时的塑料洗衣袋消耗。

（4）鲜花凋谢后可晾干，根据情况可作干花使用或充分利用晾干的花瓣。

3）替代原则（Replacing）

为了节约资源，减少污染，饭店使用无污染的物品或再生物品，作为某种物品的替代物。客房部可采取以下措施：

（1）用纸质礼品袋代替塑料礼品袋。

（2）用透明垃圾袋替代黑色垃圾袋。

（3）使用无氟环保小冰箱。

（4）使用环保清洁剂。

4）再循环原则（Recycling）

物品完成其使用功能之后，将其回收，使之重新变成可以利用的资源——再生物质。客房部可以通过以下措施达到物品在循环的目的：



（1）客房部的很多物品可以回收加以利用。例如，纸、玻璃瓶、饮料听；报废的大床单可视具体情况改为小床单、婴儿床单、枕头套、小烫机板套、擦镜布、擦杯布等，毛巾可改为抹布使用。

（2）洗衣场可回收最后一遍过水，通常一年可收回为此而投入的设备费用。

（3）可对中水及污水进行处理。污水经处理后可用于绿化、冲厕、消防、道路冲洗、空调冷却等，可节约大量水，既充分利用了水资源，又创造可观的经济效益。

3. 创建绿色客房存在的问题及改进措施

1）存在的问题

创建绿色客房工作从涉及人员来看，可以分为两个方面：一类是饭店自身就可以独立完成的，比如，有关设备的改造和保养、绿色材料的采购、对废弃物的处理等；另一类则必须是客人的配合才可以完成的，如不用每天换床单，以减少水和洗涤剂等资源的消耗，只有客人同意，饭店才可以这么做。所以，创建绿色客房不仅仅是饭店自身的事情，而且也要引导客人承担一定的责任和义务。但从现在各地创建绿色客房的实践来看，主要存在以下问题：

（1）管理思维不到位。创建绿色客房是一种兼顾经济效益和社会效益的做法，其最终的目的是为了实现企业、顾客和整个社会的长期效益。但在现实中，不少饭店经营管理者对经济效益的关注远远高于对社会效益的关注，有的甚至是怀有一种单纯的经济观念，打着“绿色”、“生态”的幌子，做名不副实的形象宣传和生意招徕。形式主义多，实质措施少；对客人要求多，对自身改进少。在营销方面，目标仅仅放在刺激消费、增加消费数量方面，而对转变消费观念、改变消费方式根本不予关心。在环保上，也只把满足有关法规要求，争取“三废”排放指标作为唯一的目标。由于认识、思维不到位，使得创建绿色饭店的工作仅仅停留在表面上，不少所谓的绿色饭店与原来相比，并没有什么大的变化。

（2）客人观念不到位。现在很多饭店用倡议卡建议客人不必天天换床单，以减少能源消耗，更好地保护生态环境。但在服务实践中发现，对饭店所倡议的行为，外宾基本上做得到，而内宾基本上做不到。外宾和内宾不同的参与程度真实地反映了两者之间在能源意识、环境素质上的明显差距。现实中甚至还有客人不仅不积极响应饭店的倡议，反而对此颇有微词，不但自己住饭店不节省能源，还恨不得把自己在当地的朋友都请到饭店洗个热水澡。面对这种现状，我们的饭店尤其那些以内宾为主的饭店，在“创绿”的过程中就需要加强对客人的引导和教育，以便让客人更积极主动地参与到保护环境、节省能耗的工作中，使饭店“创绿”取得更大实效。

2）改进措施

饭店如何引导和教育客人，从实践的经验看，较为成功的做法主要有以下三个方面：

（1）明确客人实惠。在“创绿”的初期和起步阶段，由于一些客人的环保意识还没有转化成为一种自觉的行动，这时支配其行为的基本观念是：我花了钱就该享受，节省能源对我有什么好处，干吗要给饭店省钱！所以对于饭店倡议节约的一些做

法，他就会漠不关心，缺乏主动性和积极性。为此，饭店可以制定一些有利于激励客人参与的措施，明确客人的实惠。让客人知道，这么做不仅仅是饭店的事情，自己也能从中得到一定的好处。比如有的饭店就规定，如果客人愿意不换床单等卧具，饭店可以免费为客人洗一件衬衫。显然，这是一种双赢的做法。因为我们都知道，饭店洗一套床上用具需要支出 10~15 元的成本，而洗一件衬衫的成本则不足 5 元。而对于客人来说，洗一件衬衫的价值相当于 15 元左右，能免费何乐而不为，更何况一天或几天不换床单，对自己的健康也没有什么影响。当然，在实践中，饭店也不一定就局限在免费洗衬衫上，也可以转化为饭店同等价值的其他服务项目，如娱乐、酒水优惠等。

（2）程序创新。客人不配合饭店“创绿”，有时也与饭店提出的服务程序不是十分符合客人习惯有一定的关系。比如国内的饭店一般都借鉴国外同行的做法，在客房的床头柜边放置着倡导环保的“倡议卡”，在介绍有关背景后，向客人提出了“如果不用换床单，就请将此卡放在枕头上”的要求。由于卡片设计比较呆板，难以给客人留下深刻印象，加之不少内宾对卡片的使用还没有形成一种日常的习惯，所以相当一部分客人即使有心不换床单，但在早上起床后却很容易忘记把卡放到枕头上，其结果必然导致“倡议卡”成了一种形象摆设，而没有发挥出应有的作用和功能。因此，有些饭店就把卡片上对客人的要求变成了“如果您需要换床单，请将此卡放在枕头上”，如果客人一旦忘了，饭店就可以不用给客人换床单了，从而节省成本。由于不换床单对客人并不会产生什么太大的影响，所以，除了极端挑剔的个别客人外，一般的客人对饭店的这种做法都可以接受，不会存在多大的异议。

另外一个程序就是，客房在“创绿”过程中，一般都在洗手间内有这样的提示：毛巾放在浴缸（或指定的筐子）里的意思是“请更换”，毛巾挂在架上的意思是“我还使用”。可如果我们问问那些客房服务员，其实绝大多数客人既不会把毛巾放进浴缸或指定的筐子里，也不会把它挂到架子上，而是随手扔在洗脸池的台面上。多数情况都不包含在内，试想饭店作这种提示，又有多大的意义，能取到什么好的效果！因此，如果把这个提示改为：请把需要更换的毛巾放到浴缸里（或指定的筐子）！而不作挂到架子的要求，效果恐怕要好得多。当然，如果一个标准间住了两位客人，就还需要在毛巾等的色彩区分方面做更细致的考虑和安排。

还有一个服务程序就是饭店整理客房时对一次性用品的处理。现在绝大多数饭店的做法是，不管住客有没有变化，只要是客人用过的一次性用品，都全部撤掉，换成新的。其实，对于很多客人来说，不论是拖鞋，还是牙膏牙刷、浴液、洗发液，只要是能用、够用，都愿意用已经用过的。因此，饭店在整理客房时，如果住客没变，对一次性用品可改变传统“添新撤旧”的做法，采取“添新不撤旧”，让客人在新添的用品和已用过的用品之间做出选择。要知道，只要有客人选择已经用过的，对饭店来说，就达到了减少能耗、降低成本的目的。对社会来说，也少了一些垃圾处理的费用。



职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 客房部的两大职能是（　　）。

（A）清洁卫生　　（B）维护保养　　（C）服务　　（D）舒适

2. （　　）负责客房的日常清扫整理和计划卫生。

（A）客房服务员　　（B）楼层主管　　（C）公共区域清洁工（D）夜间服务员

3. 我国旅游饭店星级评定标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于（　　）m^2；卫生间面积不能小于（　　）m^2；标准间高度不能低于（　　）m。

（A）14、4、2.7　　（B）16、4、2.7　　（C）14、4、2.5　　（D）16、4、2.5

4. 标准间客房的起居空间位于（　　）。

（A）窗前区　　（B）房间过道区　　（C）写字台区　　（D）卫生间

5. 云台的大小一般无统一规格，但高度一般为（　　），这对于标准身高的人来说为最佳高度。

（A）80cm　　（B）90cm　　（C）100cm　　（D）120cm

（二）判断题

1. 清洁保养是饭店客房部的基本职能，清洁保养有两层含义：即清洁卫生和维护保养。（　　）

2. 公共区域通常称为PA组，在一些饭店也被称为清扫组。（　　）

3. 对饭店来讲，总统套房是一种标志，它意味着该饭店的规格和档次具备了接待总统的能力。（　　）

4. 客用固定物品是指在客房内配备的供客人住店期间使用消耗，也可在离店时带走的物品。（　　）

5. 客房的功能设计应以客人的生活规律为依据，配备相应的设备设施，满足客人住店期间的生活需要。（　　）

二、能力训练

案例（一）

一次，某饭店客房领班在查房时发现1023房卫生间的防滑垫发黑起霉点，他当即通知服务员小李将防滑垫取出进行清洁消毒，并在“工作跟进表”登记后台班跟进。下午下班前领班却没有再到房间复查，而小李将防滑垫拿出到工作间清洗后，恰好有电工来房间维修，小李跟进维修直至下班才完成，忘记将防滑垫放回房间。小张接小李的班后，没有认真检查“工作跟进表”中的房态，因此没有发现1023房无防滑垫。晚上，一位女客人入住1023房，结果在淋浴时跌倒受伤。客人进行投诉并索赔，理由是：卫生间未按要求放置防滑垫。

问题：试结合本案例分析做好交接班工作在对客服务中的重要性。



案例（二）

在宁波有一家按三星级标准建设的自助式饭店。有意思的是，这家饭店，其客房内的水、电、一次性用具等将不再是无偿使用，而是由房客按量付费，用得多则房费高，反之则少花钱。据了解，此种计费方式的饭店在我国还属首创。

该饭店集餐饮、娱乐、住宿为一体，共有99间客房。据该饭店总经理介绍，饭店内每间客房都实行“一户三表”（冷水表、热水表、电表）制，采取自助式管理。所谓自助式管理，就是客房内的水、电按量计费，而牙膏、牙刷等一次性用具及床单、毛巾等按使用件（条）数计费，房价的计算方式是：房价=基价+水电费+其他用具使用费。由于房客所用的水电量和用具更换频率将与其所付的费用成正比，促使房客主动节约水、电等能源。总经理说，饭店自身也能降低物料消耗。对于饭店这一做法，一些同行有不同的看法。

问题：请同学们分析创建绿色客房和保证对客服务质量怎样有效地结合在一起？



9

清洁保养技能

教学目标

知识目标

了解公共区域清扫的标准及规范；理解客房清扫的原则、准备工作及相关规定；掌握不同房态客房清洁整理程序及标准；掌握客房杀菌消毒方法。

技能目标

能够按照客房清洁整理程序及标准打扫不同房间；能够正确使用不同消毒剂进行客房的杀菌消毒工作。



9.1　清扫准备工作

任务设置

有一天，客房服务员在打扫505房的卫生间，门敞开着，工作车停放在房间正对面，服务员一边轻声哼着歌曲，一边清洗浴缸。这时，一位在饭店多次作案的惯偷，轻手轻脚地溜进房间，坐在床上大模大样地假装打电话。服务员清扫完毕，看到房内有人，以为是住客回来了，不宜打扰，于是退出房间关上房门。惯偷在房内作案，撬开密码箱，偷走了现款及有价值的物品，并迅速离开房间。晚上客人回来发现失窃，立即报案。在公安机关的帮助下，抓获了惯偷，追回赃物。但是这件事严重地损害了饭店的声誉。

问题：此案例给你的启示是什么？

课前导读

早晨7:30，客房服务员小周一上班，领班就对她说："住在802房间的丁先生身体不太好，每天都要打点滴，他需要好好休息，所以这个房间可以放在后面打扫。"小周推着工作车走在过道上，心里默默记下了每个房间的情况，并顺手在清扫报告中的802房上注了一个记号。

由于进入旅游旺季，饭店的散客特别多，入住、退房很频繁，每天14间的客房清扫定量中，有一大半是走客房。按饭店规定的清扫顺序，应先清扫走客房，后清扫住客房，以加速客房的周转。于是，小周打开一间走客房就开始清扫。

时间在一分一秒地流逝，客房也一间间变得清洁、怡人，到下午3:00，除了802房间以外，所有的房间已全部清扫完毕。于是，小周礼貌地打电话到802房间询问："丁先生，请问现在可以清扫客房了吗?"丁先生的回答是肯定的。当小周走进802房间时，丁先生正在打点滴，为尽量减少对丁先生的打扰，她整理了卫生间，但对于卧室卫生，她只是简单地抹了抹尘。

三天来，小周一直是这么做的，丁先生也一直很客气。可到了第四天，小周竟受到丁先生投诉，原因是房间打扫太迟，而且没打扫干净。当小周从领班处得知遭投诉的原因时，小周满脸的委屈。

点评：

在客人没有挂"请即打扫"牌或口头要求先清扫客房的情况下，按照操作顺序，先做走客房再做住客房是对的。原因很显然：走客房一旦清扫干净，就可以继续可供出售，这可加速客房周转，提高饭店的经济效益。



本案例实际上反映的是一个规范服务与情感服务的问题。小周的做法固然没错，但丁先生更没错，住了三天的房间没有彻底清扫，心有不满也是正常的。错就错在小周没有设身处地地站在客人角度上提供服务，不够用心去做。病客原本就是特殊的客人，需要饭店给予更多的注意和关心。如果在丁先生刚入住时，小周就能细心地事先询问一下清扫房间的时间，把工作做在客人开口之前，那么不仅能避免如今的投诉，还能使客人对饭店留下一个服务周全的好印象。

本案例提醒每家饭店需要协调好规范服务和情感服务之间的关系。规范服务与情感服务的目的都是为了更好地满足客人的需要，饭店应该将两者有机地结合起来，在环环相扣、灵活应变的基础上做到细致周到、体贴入微。

新课导入

饭店的清洁卫生是构成饭店商品质量的重要组成部分，同时，清洁卫生也是客人选择一家饭店时要考虑的重要因素。因此，做好清洁卫生工作具有极其重要的意义。客房的清洁保养技能主要包括客房清扫的准备工作、不同房态客房的清洁整理程序与标准和客房的杀菌消毒等内容。

清洁程度是客人选择饭店时要考虑的重要因素。据美国旅馆基金会与宝洁公司的联合调查表明，客人初次、再次选择一家饭店时考虑的 14 项因素中，清洁名列第一位；而客人不再选择一家饭店时所考虑的因素中，不够清洁同样名列第一位。另据有关资料显示，客人对不同星级饭店的硬件及软件基本要求，见表 9-1。

表 9-1　客人对不同星级饭店硬件及软件的基本要求

星　　级	硬　　件	软　　件
1	卫生	爱心
2	卫生+方便	爱心+诚心
3	卫生+方便+舒适	爱心+诚心+耐心
4	卫生+方便+舒适+豪华	爱心+诚心+耐心+细心
5	卫生+方便+舒适+豪华+文化	爱心+诚心+耐心+细心+贴心

资料显示，无论饭店的星级如何，但客人对卫生条件的要求是一致的。所以，客房的清洁保养是客房部的主要工作，为了保证客房清洁整理的质量，提高客房清扫的工作效率，客房服务员须做好客房清扫前的各项准备工作。

9.1.1　客房清扫的有关规定

1. 例行的客房大清扫工作

一般在客人不在房间时进行，客人在房间时，必须征得客人的同意后方可进行，



以不干扰客人的活动为准。

2. 养成进房前先思索的习惯

客房服务员在进房前，要替客人着想，揣摩客人的生活习惯，不能因清洁卫生工作或其他事情干扰了客人的休息和起居。同时，还应想一想，是否还有其他事情要做，这样，既是为客人着想，也可以使服务员节省体力，减少不必要的往返路程。

3. 注意房间挂的牌子

引导案例

"当当当，当当当"，服务员小刘小心地敲着605房的门。小刘刚想第三次敲门，门却突然打开了。一张充满怒气的脸出现在眼前。"没看到请勿打扰的灯亮着吗？敲什么门啦？我刚躺下一会儿就被你吵醒。真是的！"小刘连忙看了一下手表说："先生，对不起，现在已经是下午2点40分，按规定长时间亮着请勿打扰灯的房间，我们是要敲门的，以防止客人发生意外。如果您不需要整理房间，那我就不整理了。对不起，打扰了。""你说什么？怕我出意外？我中午刚刚睡下，休息一会儿就会出意外？你胡说什么呀？！"客人怒气更盛，声音也更大了。"您的房间上午不是就亮着请勿打扰灯吗？1603，没错，我的卫生整理报告表上明明做着记号，表明上午还亮着请勿打扰灯的呀。"小刘还在申辩着。"上午我没睡觉，你不来做卫生。下午刚睡下，你就来敲门。真是的！算了，没时间跟你啰嗦。"说完门"砰"的一声重重地关上。小刘一下子呆住了，眼睛还直愣愣地望着门，似乎那张愤怒的脸还印在门上。这时恰巧领班走了过来，问怎么回事。小刘说完刚才发生的事，两行热泪极不情愿地流了下来……

客房服务员在清洁、服务过程中，要注意观察所辖区域内有无挂有"勿扰"牌或"勿扰"灯亮的房间，如有，不要敲门进房，客房服务员需在楼层服务员服务单上的相应服务项目前的"□"内打上"√"，并填写自己的姓名以及说明。

对"请勿打扰"房在不打扰客人的情况下要勤注意观察，经过时，声音或操作要轻，以免影响客人的休息。应做到既要为客人提供安静的休息环境，又不因客人外出时忘记摘下牌子而影响客房清扫工作。如果到了下午两点，"勿扰"牌或指示灯还没有取消，客房服务员按如下程序进行操作：

（1）打电话到客人房间，询问是否可以进房打扫或需要什么帮助，并向客人表示歉意。

（2）房间电话若无人接听，可以按门铃或敲门，并通报身份，若客人在房，应主动表示歉意并说明原因，但应注意语言的婉转。

（3）打电话或敲门，房内均无反应，应立即向上级汇报，经同意，用钥匙开启房门，以防发生意外。



4. 养成进房前先敲门通报的习惯

饭店的每一名员工，都应养成进房先敲门通报的习惯，待客人允许后，再进入房间。通常，住客房敲门通报三次，空房间敲门通报一次。住客房进房程序，见表9-2。

表9-2 住客房进房程序

步　骤	操作规范
1. 观察	1. 客房门外各部位的清洁程度 2. 有无破损等异常情况 3. 是否显示“勿扰”指示灯或门上挂有“勿扰”牌
2. 第一次敲门通报	1. 站在离房门40cm远的居中位置 2. 食指或中指第二指关节轻敲门三下 3. 通报“客房服务员”或“house-keeping”
3. 等候	1. 站在门前40cm远的居中位置 2. 仪态自然大方，面带微笑，眼望窥视镜
4. 第二次敲门通报	1. 与第一次敲门间隔5s 2. 操作规范同第一次敲门通报方法相同 3. 适当提高敲门通报的声音
5. 第二次等候	与第一次等候相同，以便给客人充分的时间
6. 开锁	1. 操作时，身体与门保持30cm 2. 手持磁卡，对准钥匙孔，停留约1s，门锁显示绿灯亮方可向下转动门把手
7. 开门	1. 开左边门用左手，开右边门用右手 2. 将房门轻轻推开至45°角
8. 再次敲门通报	1. 房门打开45度角后再次敲门通报 2. 通报自己的身份 3. 注意观察室内情况
9. 进入房间	1. 将房门推开靠定 2. 钥匙牌插入取电孔取电 3. 房门全部敞开，直至服务完毕

5. 在房内作业时，必须将房门打开，门靠靠好，直至客房清扫完毕

进入房内作业时，按照进房规范开门进房，客房暂时无人时，应用工作车将房门全部挡住，开口向着房内，防止物品丢失及闲杂人员进入客房；如客人在客房时，应将工作车停放在挡住房门1/3靠墙处，这样既便于观察工作车上的物品，又不会使住店客人出入房间遇到障碍。

6. 讲究职业道德，尊重客人生活习惯。

（1）保持良好的精神状态，吃苦耐劳，保持应有的工作效率。客房清扫是非常辛

苦的一项工作，由于客房清洁卫生的标准差异，客房面积的大小、家具布置的繁简各饭店有所不同。按国际惯例，以标准间为例，客房服务员每天的工作内容为：

五星级饭店：每人每天打扫 8~12 间客房。

四星级饭店：每人每天打扫 10~12 间客房。

三星级饭店：每人每天打扫 12~14 间客房。

二星级饭店：每人每天打扫 14~16 间客房。

一星级饭店：每人每天打扫 16~18 间客房。

客房熟练工做房的平均速度应达到：

空房：5min/间/人。

开夜床：5min/间/人。

住客房：20—25min/间/人。

走客房：30—40min/间/人。

（2）不得将客用布件作为清洁擦洗的用具。在所有的布巾中，大浴巾是唯一可以用作清洁的物品，即每次将浴缸内的防滑胶垫洗刷干净以后，用大浴巾将其裹干。

（3）不得使用或接听客房内的电话，以免发生误会或引起不必要的麻烦。

（4）不得乱动客人的东西。

（5）不得享用客房内的设备用品。

（6）不得让闲杂人员进入客房，如住客中途回房，也需礼貌查房卡。

（7）如果客人在房内，除了必要的招呼和问候外，一般不主动与客人闲谈，客人让座时，应婉言谢绝，不得在客房休息或在房内进行其他活动。

（8）注意了解客人的习惯和要求，保护客人隐私，满足客人的合理要求。

（9）完成工作后即离开客房，不得在客房内滞留。

（10）服务人员只能使用工作电梯，走员工电梯。

7. 例行节约、注意环保

（1）尽可能使用有利于环境保护的清洁剂和清洁用具。

（2）在保证客房清洁前提下，尽量节约水、电及其他能源。

（3）将废纸、有机废物、金属塑料废物分类处理，回收旧报纸、易拉罐、玻璃瓶、废电池。

（4）清洁保养以保养为首，减少清洁剂对物品的损伤。

9.1.2 客房清扫的准备工作

为了保证客房清扫整理工作的效率和质量，客房服务员在清扫整理客房之前，必须将各项准备工作做好。准备工作可以分为到岗前的准备工作和到岗后的准备工作。

1. 准备工作

1）到岗前的准备工作

客房服务员进入楼层之前，应做好如下准备工作：

（1）更衣。服务员到达饭店后，按饭店规定穿好工装，戴好工号牌，整理仪表仪



容，并将个人物品存放在自己的更衣柜里。

（2）接受检查。更衣后到规定的地方，接受值班经理或主管的检查。目前多数饭店的做法是由一名值班经理或主管在上下班时间问候服务员，在问候的同时，实际上也是在检查，这种方式更容易被员工接受。值班经理或主管对上班服务员的检查内容主要是仪表仪容和精神状态。

（3）签到。值班经理或主管检查合格后，服务员即可签到，多数饭店采用机器打卡或按指纹签到方式。

（4）接受任务。服务员签到后，值班经理或主管要给每位服务员分配具体的工作任务，下达工作任务时，须让每位客房服务员明确自己的工作楼层、客房号、当日客情、房态以及特殊任务或特殊要求等，客房服务员工作日报表，见表 9-3。

表 9-3　客房服务员工作日报表

早班□

中班□

晚班□

楼层＿＿＿＿＿　姓名＿＿＿＿＿　日期＿＿年＿＿月＿＿日

序号	房态	居住	清扫时间		补充消耗品										备注	特殊任务
			入	出	肥皂	手纸	剃须刀	指甲锉	润肤露	牙具	购物袋	咖啡	拖鞋	浴帽		特殊要求
01	S															当日计划卫生
02	L															
03	L															
05	VC															
06	S															
07	S															
08	S														VIP	
09	L															经理指令
10	L															
11	OOO															
12	S															
15	L															

【用法】

① 客房服务员上班时，从客房中心联络员那里领取此表。

② 表上列有需要整理的客房房号及状况，配有计算机的饭店可将计算机打印出来的客房状况、住客情况表一起交给服务员，不必在表上另外注明。

③ 工作时，服务员将此表置于工作车上指定的位置（注意隐蔽性），每做完一间房都须在表上填写有关内容。

④ 领班巡视时，会随时了解表上情况，查房和处理问题。

⑤ 服务员下班时应将此表与工作钥匙一起交客房中心。

⑥ 领班根据工作单上的记录，统计当天楼层客用物品的消耗情况。

⑦ 领班主管检查整理工作表后，会将之存档供统计汇总及查阅。

（5）领取工作钥匙和呼叫机。客房服务员接受工作任务后，要领取工作钥匙。工作钥匙由客房服务中心值班员统一收发保管。领取工作钥匙时，要履行签字手续，并填写客房部钥匙领用表，见表 9-4，客房服务员领取工作钥匙后必须随身携带。

表 9-4　客房部钥匙领用表

日期

钥匙种类	领用人		领用时间	归还人		归还时间	接受人
	领班	服务员		领班	服务员		

【用法】

① 此表由客房服务中心控制。客房部有关员工签到后需签领工作钥匙，下班时将钥匙归还客房服务中心。

② 收到工作钥匙后，客房服务中心联络员须在“接受人”栏中签字。

③ 此表由客房服务中心定期收存、归档备查。

（6）进入楼层。上述任务完成后，服务员尽快乘坐工作电梯或通过楼梯步行到达工作岗位，并立即进入工作状态。

2）到岗后的准备工作

房务工作车和清洁工具的准备工作一般要求在前一天下班前做好，但第二天客房清扫之前还需做一次认真的检查。到岗后的准备工作包括：

（1）准备客用补充用品。客房的面巾、浴巾、床单、枕套等物品日需用量很大，应该有一定数量的库存以备急需。许多饭店上述物品配备的比例是使用的床位和卫生间的 3 倍，客房一套、库房一套和周转一套。另外，客房的供应品如香皂、卫生纸、杯子、擦鞋布及其他物品也存于客房部，以便随用随取。

（2）准备好房务工作车（图 9.1）。这是客房服务员清扫整理房间的重要工具，工作车整理基本要求为：清洁整齐、物品摆放有序、贵重物品不能过于暴露、布草袋及垃圾袋挂牢。房务工作车的准备步骤如下：

① 清洁工作车。在工作间将空置的工作车用半湿的抹布内外擦拭一遍。

② 挂好垃圾袋和布草袋。将干净的垃圾袋和布草袋挂在挂钩上。

③ 放置干净布草。将干净的布草放在架中，床单、枕套放在工作车的最下格，毛巾、方巾、浴巾和地巾放在上面两格。

④ 放置房间用品。将房间用品整齐地摆放在工作车的顶架上。房间用品包括经过消毒的水杯、烟灰缸、文具纸张以及其他各种客用品和消耗品。



⑤ 准备好清洁桶或清洁盒。清洁桶或清洁盒里放各种清洁剂、胶皮手套、尼龙刷等清洁用具、消毒剂。注意将清洁恭桶和其他设备用具的用具严格分开，专项专用。

⑥ 准备干净的抹布。干抹布两条、湿抹布两条、恭桶专用布两条、专用卫生间擦地布一条，有的饭店还使用百洁布、泡棉等。抹布使用时应注意：房间抹布和卫生间抹布分开、清洁便器抹布与清洁脸盆和浴缸分开、抹地布与其他抹布分开。

（3）准备吸尘器。吸尘器是客房清扫不可缺少的清洁工具。使用前，要检查各部件是否正常有效，各接口是否严密，有无漏电、漏气现象，如有问题要及时修好，并检查集尘袋内的灰尘是否已经倒掉，如图 9.2 所示。



图 9.1　房务工作车　　　　图 9.2　吸尘器

客房服务员做好以上准备工作后，应再检查一下自己的仪容仪表，调整好心态，然后将工作车推到自己负责清洁区域，停在走廊靠墙的一侧，以免影响客人行走，吸尘器也一并推出放好，准备开始工作。

2. 了解不同房态客房清扫要求

（1）简单清扫的房间。空房属于这类客房，一般只进行通风、吸尘、擦尘和放掉水箱、水龙头里积存的陈水。

（2）一般清扫的房间。其主要针对外宿房和长住房。

（3）彻底清扫的房间。其主要针对住客房和走客房。

3. 决定客房的清扫顺序

房间清扫顺序的排列，既要考虑开房的先后缓急、又要满足客人的特殊要求，还要考虑加速客房周转，从而来决定清扫顺序。客房清扫顺序表，见表 9-5。

表 9-5　客房清扫顺序表

淡季客房清扫顺序	旺季客房清扫顺序
1. 挂有“Make up Room”的客房或客人口头上提出要求打扫的客房	1. 走客房
2. 总台急需房	2. 挂有“Make up Room”的客房或客人口头上提出要求打扫的客房



续表

淡季客房清扫顺序	旺季客房清扫顺序
3. VIP 客房	3. 总台急需房
4. 走客房	4. VIP 客房
5. 普通住客房	5. 普通住客房
6. 空房	6. 空房
7. 长住房	7. 长住房

9.2　不同房态整理



任务设置

于先生因工作需要常年出差在外。有一次，他入住在某三星级饭店。进入客房后，他往床上一躺，便习惯性地把手伸向床头柜，想拿电视机的遥控器。他摸了半天也没有找到。偶一抬头，他发现遥控器放在电视机上，于是，他就起身去拿，并躺回床上。当他拿起遥控器一按，发现电视机没有图像，于先生想当然地认为电视机的电源开关没开，便又起身去开，当他再按遥控器时，电视机还是没有图像。于先生记起床头控制板上还有一个电视机的电源开关，便弯腰打开电源。当又一次按下遥控器时，电视机仍然没有反应。他刚想抓起电话机投诉坏电视机时，忽然记起刚才自己动过电视机的电源开关，便再次起身去打开电视机的电源。等他回到床上再按遥控器时，久等的图像终于显现，但于先生没有了看电视的兴致。于先生索性下床，在整个客房转了一圈后，打电话找来客房部经理，开始诉说客房的种种不是：

遥控器可以减肥。来回三趟才能看上电视——遥控器放在电视机上。

卫生间的烟灰缸。客人倒坐在恭桶上才能使用——烟灰缸放得离客人太远。

电话副机。光着身子出来才能接听电话（洗澡时）——电话副机安装在恭桶与洗脸台之间。

卷纸架。扭着身子才能找到——卷纸架安装在恭桶后面的墙上。

……

问题：这则案例带给你的启示是什么？

课前导读

设备及物品被损的处理方法

对于客人损坏了饭店的设备、用品，饭店并没有统一的赔偿规定，各饭店可根据自己的实际情况制定相应的措施，主要考虑以下几个因素：



1. 损坏的物品是多次性消耗品还是固定资产。

2. 是有意破坏还是无意损坏。

3. 是长时间才能修复还是短时间就能修复。

4. 视设备、用品损坏程度。

多次性消耗品可以根据其订货周期、成本多少来制定赔偿金额，一般可按照其进货成本价5倍左右来制定赔偿价。固定资产如家具、电视、电冰箱等，一般按市场出售价制定赔偿金额。如果是客人无意损坏多次性消耗品，饭店可考虑免于赔偿，因为留给客人一个难忘的印象比索赔金额潜在的价值要高。

新课导入

客房的清洁卫生是宾客选择一家饭店的重要依据，它直接影响着饭店的形象、气氛以及经济效益。清洁的概念不仅是干净，它还有更深的内涵。世界权威的卫生组织之一——国际清洁卫生用品商联会（ISSA），用一个英文单词SHAPE来概括清洁的特性，每个字母代表了一种特性。

S：Safety 安全，清洁能带来安全卫生。

H：Health 健康，清洁能带来健康。

A：Appearance 外观，清洁代表了外貌美观，如建筑物表面。

P：Protection 保护，清洁能给建筑物或设施、设备以保护，同时清洁有利于环保。

E：Economic 经济实用，清洁能减少浪费，降低成本消耗。

为了达到卫生质量标准，客房清扫的一般遵循如下原则：

（1）从上到下：用抹布擦拭灰尘时按照从上到下的顺序进行擦拭。

（2）从里到外：地毯吸尘时按照从里到外的顺序进行吸尘。

（3）环形清理：擦拭灰尘、检查设备用品路线上按照环形的顺序，以避免遗漏，节省体力。

（4）干湿分开：擦拭不同家具设备应严格区分使用，灯具、电视机、床头板、墙角线、金属把手等需要干擦，其余木质家具按照先湿后干的原则擦拭。

（5）先卧室后卫生间：住客房先打扫卧室后打扫卫生间，以便客人外出回来有可栖身的地方；走客房从环保角度应按照先卫生间后卧室的顺序打扫，以便床上毛毯、床垫等床上用品能够有足够的时间通风换气，从而利于各种床上用品的维护保养。

（6）注意墙角：墙角是蜘蛛结网和灰尘容易积存的地方，也是客人比较关注的地方，清扫时应特别留意。

9.2.1 清扫走客房

客房作为客人休息、睡觉的场所，住店客人对客房清洁保养的要求较高。无论是什么星级、什么类型的饭店，客房清洁保养都应达到以下几个基本要求：只要是客人看到的，必须是美观整洁的；只要是客人接触使用的，必须是清洁卫生的；只要是客房提供给客人使用的设备，必须是完好有效的。

1. 走客房清扫的基本要求

（1）客房服务员接到通知后，应尽快对客房进行彻底清扫，以保证客房的正常出租。

（2）进入房间后，应检查房间内是否有离店客人丢失的物品，房间的设备、家具和用品有无损坏或丢失。如发现以上情况，应立即报告领班，并进行登记。

（3）撤换茶具，并进行严格的洗涤消毒。

（4）对卫生间的各个部位进行严格的洗涤消毒。

（5）客房清扫完后，应立即通知总台和客房服务中心，以便总台及时出租。

2. 走客房卧室清扫流程及标准

步骤1：开。

（1）敲门通报。按照饭店规定的进入客房的规范开门进房，将房门完全打开，直至客房清扫完毕。

（2）登记进房时间。在《客房工作日报表》上填写开始做房的时间。

（3）插卡取电。打扫走客房时，开门后，应先插卡取电。

（4）观察室内情况。走客房应注意检查有无客人的遗留物品，如有，应及时交还；同时，还应认真检查是否有设施设备、用品损坏和丢失情况，如有，应及时报告。检查房间的工作步骤如下：

（1）由服务中心负责将结账信息通知给当班服务员。

（2）相应楼层服务员接到信息后，立即进房查看。

（3）检查房间按以下顺序进行：

① 检查壁橱里侧及上下层，如果保险柜上锁要报给收银，以便询问客人是否有物品锁在其中。

② 检查写字台底部、抽屉及小酒吧。

③ 查看沙发坐垫下面及沙发的夹缝。

④ 打开床头柜，查看里面是否有遗留物。

⑤ 检查床下、床单里面、枕头下及毛毯下是否夹带着客人的物品。

⑥ 检查卫生间及门后面。

⑦ 检查房间内所有的设施设备、家具、物品及墙纸有无损坏或丢失。

（4）三分钟内将查房情况准确无误地通知到总台收银和服务中心，并在工作本上做好记录。

（5）对房间进行取缔，保证成功。

（6）开窗、开窗帘。

拉开窗帘，拉窗帘时应留意窗帘轨道及挂钩是否完好，然后将窗户打开使客房通风，如在冬季，应将空调打开最大风量。

步骤2：清。

1）清理烟灰缸

将烟灰缸里的烟蒂倒进指定的垃圾桶内，放在浴室内待擦。切勿将烟蒂倒进恭桶，以免堵塞。倒烟灰缸时应注意烟灰缸内有无未熄灭的烟头。



2）清理台面和地面垃圾

用垃圾桶收集房内垃圾并将其倒入工作车上的垃圾袋内，清理垃圾时应注意检查抽屉内、柜底、床底及房间角落等处是否有杂物，同时还应注意将玻璃碎片等尖锐物品及废电池等对环境有污染作用的物品单独处理。清理垃圾时注意物品的回收和再利用。

3）清理垃圾桶

将收集的垃圾倒进房务工作车的垃圾袋内，再将垃圾桶洗净擦干，放在指定的位置。

步骤 3：撤。

（1）撤走房内用膳的桌、盘、杯、碟。

（2）撤茶水具及用过的玻璃杯。

将客人用过的茶水具、玻璃杯撤出放在房务工作车上，如果杯内有剩水要将水倒掉。

（3）撤床单、枕套、被罩

将客人用过的床上用品逐一撤下，撤床单时不要用力过猛，同时应反复抖动床单。避免夹带客人物品。撤床上的布件时，如有特殊污迹和破损的布件要专门处理。撤下的床单、被罩、枕套放置在工作车上的布草袋内，再取回同等数量的干净布件，放在椅子上。

（4）定期翻转床垫。为了延长床垫的使用寿命，床垫应定期翻转或上下调换，以避免出现局部凹陷，一般的做法为：

① 床垫使用前要对所有的床垫统一编号，每季度翻转一次。

② 具体做法为：正面为单数，反面为双数。即床垫正面上方标号为“1”，床垫正面下方标号为“3”，床垫反面上方的标号为“2”，床垫反面下方标号为“4”。翻转程序为：第一季度“1”在床头；第二季度“2”在床头；第三季度“3”在床头；第四季度“4”在床头。中式铺床撤床技能考核质量标准，见表 9-6。

表 9-6　中式铺床撤床技能考核质量标准

考核项目	质量标准
观察	（1）床面是否有破损 （2）有无严重污迹
拉床	（1）操作者站床尾，屈膝下蹲，重心向前 （2）将床拉离床头板 50cm
撤枕套	（1）双手执枕头套角，将枕芯抖出 （2）注意查看枕下及枕套中有无客人的遗留物品 （3）撤下的枕芯放在扶手椅上
撤被罩	（1）撤下的被罩要反复抖动，以免夹带客人物品 （2）检查被罩是否有严重的污迹 （3）撤下的被芯要折叠好，放在扶手椅上



续表

考核项目	质量标准
撤床单	（1）从折角处把床单从床蓬中逐一拉出 （2）床单撤下要反复抖动，以免夹带客人的物品 （3）检查床单是否有严重的污迹
检查褥垫	（1）检查褥垫是否清洁 （2）随手将褥垫四角松紧带固定好
脏布草送服务车	（1）脏布草卷好放服务车的布草袋中 （2）带回等量干净布草，准备铺床

步骤 4：做。

按照饭店规定的铺床方式铺好床。中式铺床操作程序与标准如下：

1）物品的准备

床 1 张、褥垫 1 条、床单 1 条、被芯 1 条、被罩 1 条、枕芯 2 个、枕套 2 个

2）操作程序与标准

（1）将床拉离床头板。弯腰下蹲，将床拉离床头板约 50cm，并检查和整理床垫、褥垫和床裙。整理床垫时应特别留意褥垫上是否有毛发及污迹，如发现有污迹应立即更换。

（2）准备铺床。操作者站在床头中间位置，以不贴床为宜。

（3）甩单定位（图 9.4）。

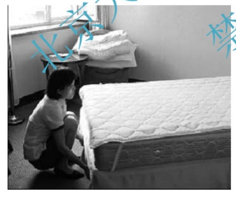


图 9.3　将床拉离床头板



图 9.4　甩单定位

（4）包边包角（图 9.5）。

①（1 角）包角从床尾开始，先将床尾部位下垂的床单包进床垫下面，包右角时，左手将左侧下垂的床单拉起折角，右手掌摆成斜 45°角，松开左手，使床单自然形成内斜角 45°、外直角 90°的样式，再用左手拖起床垫，右手前臂将下垂的床单打入床垫内，从床尾将右手撤出。

②（2 角）包左角时，方法与包右角相同，但左右手动作相反。

③（3、4 角）包床头两角时，方法与包床尾两角方法相同。包好后的四个角应式样、角度一致，四个角均匀、紧密，内斜角为 45°，外直角为 90°。



（5）套被罩（图 9.6）。把棉被两角塞进被套两角并系好带固定，双手抖动使被褥均匀地装进被套中，再把外面两角系好带固定并系好被套口，被套正面朝上，大部口向内并位于床尾，平铺于床上，床头部分与床头齐，四周下垂的尺度相同，表面要平整，套好的羽绒被应四角饱满。



图 9.5　包边包角



图 9.6　套被罩

（6）打枕线（图 9.7）。将床头的羽绒被反折 40cm，打好的枕线美观、平整无褶皱。

（7）套枕套整理（图 9.8）。将枕套抖开，放在床面上，枕芯对折，右手握住枕芯两个前角，从枕套开口处送入，两手抓住袋口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套中，再将长出枕芯部分的枕套掖进枕芯里面，把枕套口封好。套好后的枕头四角饱满，外形平整、挺括，枕芯不外露。

将套好的枕头摆放在距离床头 5cm 的床面居中位置上，枕套中心线与床单的中心线相互吻合，摆放时应注意枕头开口反向于床头柜。

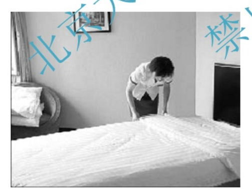


图 9.7　打枕线

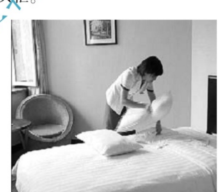


图 9.8　套枕套整理

（8）将床复位。弯腰将做好的床慢慢推回，注意将床摆正，进一步整理床面，使其平整美观。中式铺床技能考核质量标准，见表 9-7。

表 9-7　中式铺床技能考核质量标准

考核项目	质量标准
仪表仪容	（1）服装、头发整齐干净，面部修饰适度 （2）不能跑动，不能跪床 （3）操作轻松、潇洒、有节奏、不忙乱、不重复

续表

考核项目	质量标准
将床拉离床头板	（1）拉床并整理床垫、褥垫、床裙 （2）检查褥垫有无污迹、毛发及破损
准备铺床	操作者站在床尾中间位置，以不贴床为宜
铺床单	（1）准确、一次到位 （2）不偏离中心线 （3）床单正面向上
包边包角	（1）四角成直角，平整、挺括 （2）四边紧绷、平整，不得有床单外露 （3）床面平整
套被罩	被套定位： （1）一次甩被罩定位成功，被罩开口边位于床尾或床侧 （2）被罩中线居中，不偏离床垫中心线
	套被芯： （1）将被芯四角套入被罩四角，四角重合饱满 （2）四边重合饱满 （3）操作过程中被子不着地
打枕线	（1）将床头处被子翻折 30cm （2）离床头 30cm （3）被子表面平整美观
套枕套整理	（1）四角饱满，外形平整、挺括 （2）枕芯不外露 （3）距床两侧距离相等 （4）枕头开口反向于中间床头柜 （5）枕头与床单中线重叠
将床复位	将床推回摆正，床面平整美观

注意：要求 2 分 30 秒内完成，提前不加分，每超时 10 秒扣 3 分。

步骤 5：擦。

步骤 6：查。

步骤 5 与步骤 6 同步进行，边擦边查。擦拭灰尘及检查物品时按照从上到下、环行清理的原则进行操作，以节省体力，避免遗漏。软面家具和电器不能用湿抹布擦拭，擦拭家具时要同时清点并逐项检查设备设施是否完好，若有损坏，立即报修，此外还要记住需要更换或补充的客用品。抹布使用时要折叠使用，可将抹布一折为六或一折为八，然后进行擦拭。这样的做法：一方面可保持抹布的清洁，延长使用时间；另一方面可提高工作效率，使清洁对象的表面更为干净。

1）擦拭房门

擦拭房门时应按照从上到下、从里到外的顺序进行，擦拭房门同时将窥视镜、防火通道图、“勿扰牌”擦拭干净，用干抹布擦亮金属把手。



2）擦拭衣柜

擦拭衣柜时按照从里到外的顺序，用干、湿抹布擦拭并检查挂衣杆、衣挂、裤挂、鞋拔子等物品是否齐全。擦拭完毕所有的物品要按规定摆放好。

3）擦拭行李架

擦拭行李架时要将行李架内外包括挡板都要擦到。

4）擦拭组合柜

用干、湿抹布按梳妆镜、抽屉、柜面、立面、梳妆凳、冰箱的顺序依次擦拭。

（1）擦拭梳妆镜时先将镜框从上到下擦拭干净，再用一块湿抹布和一块干抹布擦拭镜面。擦拭镜灯时应用干抹布。操作时，要注意安全。擦拭完毕，站在镜子侧面检查其清洁程度。

（2）写字台的抽屉应逐个拉开擦拭干净，同时检查洗衣袋、洗衣单及礼品袋有无短缺。

（3）擦拭组合柜及梳妆凳时注意对桌角和凳腿的擦拭。

（4）擦拭冰箱时用干抹布擦拭冰箱外壳，打开冰箱检查物品数量，应仔细检查瓶装酒水封口及罐装饮料底部。箱底托盘定期取出，把积水倒入卫生间。

（5）擦拭台灯应用干抹布，如灯线外露，将其收好，擦拭完毕，将灯罩接缝处朝墙。

（6）检查组合柜及《服务指南》内的物品是否有破损及短缺。

5）擦拭电视机

电视机应用干抹布擦拭屏幕、外壳和底座，擦好后按规定调好频道并检查图像、音量等是否正常，并检查遥控器使用是否正常。

6）擦拭窗台

先用湿抹布，再用干抹布擦拭。

7）擦拭咖啡桌

（1）擦拭桌面。先用湿抹布、再用干抹布擦拭台面的脏迹，注意保持桌面的光亮。

（2）擦拭托盘。将托盘里的物品移开，将托盘拿到卫生间里用清水冲洗，擦干后放回原位，将托盘内的物品按规定摆放好。

8）擦拭沙发

先用干抹布掸去灰尘，再用抹布擦拭扶手面、沙发底腿部、靠垫后撑以及坐垫边角，要注意经常清理沙发背后与沙发垫缝隙之间的赃物。

9）擦拭床头板

用干抹布擦拭床头灯泡、灯罩、灯架及床头板。床头灯擦拭完毕将灯罩接缝处朝墙，擦完床头后，注意再次整理床罩，直至美观平整。

10）擦拭床头柜。

（1）检查开关。检查床头柜各种开关，如有故障，要及时报修。

（2）擦拭床头柜。从柜面开始一直擦到底，擦过的物品要按规定摆放好。

（3）擦拭电话机。首先应检查是否有忙音，再用湿抹布抹去话机灰尘，并用酒精棉球擦拭消毒。

11）擦拭空调调节板。

步骤7：添。

客房用品的摆放原则为：

(1) 摆放要合理，随手可取，以方便宾客使用。

(2) 店标店名（包括品名）正面向上。

(3) 美观、舒展、不凌乱。

(4) 注意摆放物品的安全性，客房用品摆放位置要适当，远离水淋，防止外包装淋湿，造成物品报废。

步骤8：吸。

此项工作是在卫生间清扫完毕后进行的。

1）吸尘路线

窗前区→组合柜附近→床底→床头柜附近→过道→房门口。

2）吸尘要领

吸尘时，双手握紧吸管，挺起腰背身体与握吸管的手成60°角从里向外退着吸。

3）不同情况的吸尘方式

(1) 地毯吸尘时要将吸尘器耙头向同一方向推拉，以确保地毯的平整。

(2) 吸柜底时要直接用吸管放进柜底吸。

(3) 吸房间边角灰尘时，先用刮边角工具来清理地毯边角位的污垢，然后用吸管吸。

(4) 吸家具底部时，搬开能移动的家具，将家具底下的灰尘吸干净，动作要轻、要稳，避免吸尘器与家具碰撞。

4）吸尘器使用时的注意事项

(1) 不可吸铁钉、木块、螺丝及其他硬物，更不可吸湿物或呕吐物。

(2) 使用中避免碰撞桌椅、墙壁。

(3) 使用中听到马达转动声不正常时，须停止使用并作检查，若吸入硬物会造成扇叶破损。

(4) 使用时电线勿穿过走廊，注意行走安全。

(5) 用毕用手抓住插头拔掉电源，不可直接拉拽电线或在远处将插头扯下。

(6) 用毕将柄直立，电线绕圈挂在把柄的挂钩上。

(7) 打开盖子清理缠绕在滚轮上的毛发，清理周围的灰尘线头；隔日将滚轮扯下，用半湿抹布清理周围的灰尘。

步骤9：关（观）。

1）关窗户

卧室清扫完毕，关好玻璃窗，拉上纱帘，纱帘下垂的皱折要均匀美观。

2）空调复位

将空调温度复原到规定的位置上。

3）环视检查

服务员离开客房前要自我检查，观察房间整理后的整体效果，看是否有漏项，如有漏项应及时补做。



4）关门

经检查确认无不妥之处，取出继电牌，轻轻关上房门。

步骤10：登。

在《客房工作日报表》上记下完成工作的时间。客房卧室清洁服务技能考核质量标准，见表9-8。

表9-8 客房卧室清洁服务技能考核质量标准

考核项目	质量标准
准备物品、用具	备好用具，服务车置于房门口
敲门进房	敲门通报符合进房规范
拉窗帘	（1）力度适当 （2）注意检查异常情况
清理烟缸、茶具	（1）烟灰倒入指定位置，注意有无未熄灭烟头 （2）撤茶具时留意杯内有无客人的物品并将杯内水倒掉
清理垃圾	（1）注重环保 （2）尖锐物品单独处理
除尘除迹	（1）按正确操作顺序及操作要点依次给房间除尘除迹 （2）擦拭同时注意检查设备情况
更换茶具、增添冷热水	方法正确，按规定摆放
补充物品、用品	（1）摆放位置正确 （2）数量合理
地毯吸尘	（1）操作方法正确 （2）符合操作顺序要求 （3）吸尘彻底，无遗漏
环视检查	检查无漏项
离房拉窗帘关灯关门	（1）窗帘下垂美观均匀 （2）操作方法正确
总体效果	（1）操作程序合理 （2）操作动作规范

3. 走客房卫生间清扫流程与标准

1）卫生间清扫的基本方法

（1）从上到下：在清洁卫生间设备物品时，应采取从上到下的方法进行。

（2）从里到外：在擦拭卫生间地面时，应采取从里到外的方法进行。

（3）先湿后干：在擦拭卫生间的镜子、金属器皿时应按先湿后干的顺序，擦后的效果应洁净、光亮。

（4）先脸盆、浴缸，后恭桶、地面：在清洁卫生间时，应按先脸盆、浴缸，后恭桶、地面的操作顺序进行。

2）走客房卫生间清扫

步骤1：开。

（1）开灯、开排风，直至卫生间清扫完毕。

（2）将清洁盒（桶）置于卫生间洗脸台下靠门一侧。

（3）将小地毯放在卫生间门口，以免卫生间地面潮湿弄脏房门口的地毯。

步骤2：冲。

放水冲净恭桶，然后在恭桶的清水中倒入适量的恭桶清洁剂，浸泡数分钟后再进行洗刷。注意不要将清洁剂滴在恭桶的釉面上，以免腐蚀釉面。

步骤3：收。

（1）撤脏布草。撤走客人用过的脏布草放进房务工作车上的布草袋内。撤脏布草时应逐条检查是否夹带其他物品，同时注意不要将客人的物品夹带撤走。

（2）清理烟灰缸。将烟灰倒入指定的垃圾桶内，注意有无未熄灭的烟头。烟灰缸可与卧室内撤出的烟灰缸一起清洗，也可以采取替换的方式，以提高工作效率。

（3）撤走用过玻璃杯。撤玻璃杯时应注意杯内有无客人的物品并将杯内的水倒掉，注意不要将客人自带的杯子撤走。

（4）撤走用过的消耗品和垃圾。将用过的消耗品和纸篓内的垃圾倒入房务工作车上的大垃圾袋中。清理消耗品时要注意消耗品的回收和再利用，同时注意如有剃须刀片等尖利物品和废电池等对环境有污染的物品应单独处理。

步骤4：洗。

步骤5：擦。

步骤4与步骤5同步进行，此环节的总体要求应做到整洁、干净，无毛发、无脏迹、无皂迹、无水迹，擦拭同时检查设施设备及服务用品是否完好。

（1）擦拭房门。用抹布从上至下擦拭房门同时应注意检查门板是否有脱漆或破损现象，门锁是否灵活。

（2）清洁脸盆和云台。

① 用百洁布蘸适量清洁剂清洁脸盆及云台，然后用清水冲洗干净，按照先内后外的顺序抹干水迹。清洁面盆时应特别留意下水口是否有毛发及污物。

② 用海绵蘸少许中性清洁剂擦拭脸盆的不锈钢件，然后用干抹布擦干擦亮。注意水龙头等金属器件不能用酸碱性清洁剂。

（3）擦拭镜面。擦拭镜面时，如镜面较脏或有特殊污迹，可以在脏处喷少许玻璃清洁剂，然后立刻用干抹布擦拭镜面便光亮如新。

（4）擦拭服务用品。将卫生间内的毛巾架、浴巾架及托盘、电吹风、电话机等服务用品擦拭干净同时注意检查其运转是否正常。

（5）清洁浴房。

① 用百洁布蘸适量清洁剂洗刷浴房内外玻璃及墙壁，冲洗后用抹布擦干水迹。

② 用干抹布将金属器件擦亮，注意不要使用干硬的抹布擦拭金属器件。



（6）清洗恭桶。

① 换上专用手套，用专用清洁刷按照恭桶盖板、座板正反面、恭桶内外壁、恭桶底部的顺序依次洗刷，并用清水冲净，按照先上后下的顺序用专用抹布擦干。

② 清洗恭桶时应特别注意对恭桶出水口和入水口的清洁。

步骤 6：消。

对卫生间“三大件”用饭店指定的消毒剂喷洒消毒。消毒次序为：脸盆→浴房→恭桶内壁→恭桶盖板。消毒完毕，将恭桶盖盖上，并加盖“已消毒”封条。

步骤 7：添。

（1）补充卫生间各种日耗品，按规定摆放整齐。台上用品的摆放规格为：

① 香皂一块，放在脸盆皂盒内，店徽字样朝上。

② 口杯两个，杯口朝下，放在杯垫上。

③ 牙具、浴帽、梳子、口杯等均摆放在小托盘内。

④ 香巾纸两包，放香巾盒内置于云石台面一侧。

⑤ 卫生纸一卷，放在卫生纸架上，叠成三角形外露，既美观，又方便实用。

（2）将干净棉织品按规定折叠、摆放。“四巾”的摆放规格为：

① 面巾两条，三折成长条形，店徽向外，并列挂在化妆台的毛巾挂杆上，面巾下沿平齐；

② 小方巾两条，折叠成小方形，放在云石台面上，店徽朝上；

③ 地巾一条，折叠放于浴房前面的地面上，店徽字样朝外；

④ 浴巾两条，先三折成长条形，然后三折成长方形，店徽向外，并列平放在浴盆架上。

（3）供给客人的物品要整洁完好，布巾要干净，无污渍。

步骤 8：刷。

用百洁布和一定比例的清洁剂洗刷卫生间地面，再用清水冲洗。因地漏处容易生长寄生虫，所以每次刷洗地面时，对地漏处应特别注意冲洗，每次至少要冲水两桶，然后再用擦拭地面的专用布按照从里向外的顺序沿墙角平行擦净整个卫生间地面。

步骤 9：吸。

抹净地面后，为了使卫生间地面不留一丝线头、毛发和残渣，还要对卫生间地面进行吸尘。吸尘时，先把吸尘器耙头上的毛刷转换开关打开，使吸尘器耙头不直接接触地面，然后才能开始操作。卫生间地面吸尘一定保证地面干燥无水迹，以免损坏设备，造成事故。

步骤 10：关（观）。

（1）环视检查。服务员离开卫生间前要自我检查，观察卫生间整理后的整体效果，同时查看是否有漏项，如有漏项应及时补做。

（2）关灯、关排风。经检查确认无不妥之处，关闭卫生间灯及排风。

（3）关门。将卫生间房门虚掩，取出继电牌，轻轻关上客房门。客房卫生间清洁服务技能考核质量标准，见表 9-9。

表 9-9 客房卫生间清洁服务技能考核质量标准

考核项目	质量标准
备好物品、用具	备好用具，服务车置于房门口
敲门进房	敲门通报符合进房规范
开灯、开排风	直至清扫完毕
冲恭桶	滴入专用清洁剂，方法正确
撤去脏布草	操作方法正确、规范
清理纸篓、清除垃圾	（1）方法正确，顺序得当 （2）注意环保 （3）尖锐物品单独处理
清洁面盆、浴房、恭桶	（1）按照面盆、浴房、恭桶顺序清洁 （2）按照先用清洁剂后用清水清洗，再用专用布擦净、擦亮的程序操作
擦拭台面、墙面、毛巾架等	（1）注意专布专用 （2）擦拭效果整洁、干净，符合卫生间清洁要求
擦镜面	（1）使用专用清洁剂擦拭镜面，操作方法正确 （2）使用专用布擦干、擦亮镜面
消毒	（1）用专用消毒剂消毒 （2）消毒顺序正确
补充客用品	（1）按标准配置棉织品并摆放规范 （2）配置各种低值易耗品并摆放规范
清洁地面	（1）按要求刷洗、擦干卫生间地面并进行吸尘 （2）操作方法正确、规范
检查、关灯、掩门。	（1）环视检查无漏项 （2）卫生间房门半掩
整体效果	（1）操作程序合理 （2）操作动作规范

9.2.2 清扫住客房

引导案例

一位香港客人下榻四川某涉外宾馆。一天中午，他气冲冲地找到大堂副理投诉，说客房服务员在打扫他的房间时，将他的一副价值 8000 元港币的假牙弄丢了，要求饭店赔偿。



饭店接到投诉后，立即进行了调查：这位香港客人的一副假牙是头一天晚上从嘴里取下放在卫生间的水杯中的。第二天，客房服务员在打扫卫生间的卫生时，粗心大意，随手将水杯中的水和泡在水中的假牙倒进了抽水马桶。客人投诉成立，饭店应负有赔偿责任。怎么办呢？饭店只好花了一百多元请来工人，把下水道挖了底朝天，来个大海捞针，整整花了一天的时间，好不容易才从污物中掏出了客人的假牙。看来事情似乎解决了，但客人说，经过化验，这副假牙已经被严重污染，根本不能用，坚持要饭店赔偿。无奈，饭店照价赔偿了客人。

这桩不愉快的事件不仅使饭店负担了直接和间接的经济损失，更严重的是给客人的生活带来不便与痛苦，饭店的声誉也蒙受了损害。对于住客房的清扫，是有严格的程序和操作标准的。在清扫过程中，对于属于客人的一切东西，只能稍加整理，不能随意挪动位置，更不能对客人用过的东西自作主张进行处理，哪怕是空瓶空纸盒，也不能随意扔掉。本例投诉案的引起，就在于那位服务员忽略了住客房与走客房清扫规范的区别所在，工作中马虎大意，引起一场风波。从这件事中应吸取教训，养成细心负责的工作态度，认真按程序与规范操作，才能避免此类不愉快的事情的发生。

住客房的清扫程序大致与走客房相同，但应注意以下几点：

（1）进入客房房间前要先敲门或按门铃，房内无人方可进入，房内若有人应声，则应主动征求意见，得到允许后方可进房。

（2）如果客人暂时不同意清理客房，则将客房号码和客人要求清扫的时间写在工作表上。

（3）清扫时客人的文件、杂志、书报稍加整理，但不能弄错位置，更不准翻看。

（4）撤杯具时应注意认真检查杯内有无客人的假牙、隐形眼镜等物品，同时注意不要将客人自己带的杯具撤掉。

（5）除放在纸篓里的东西外，即使是放在地上的物品也只能替客人做简单的整理，千万不要自行处理。

（6）客人放在床上或搭在椅子上的衣服，如不整齐，可挂到衣柜里，睡衣、内衣也要挂好或叠好放在床上，女宾客的房间更需要小心，不要轻易动其衣物。

（7）擦壁柜时，只搞大面卫生即可，注意不要将客人的衣物弄乱、弄脏。

（8）擦拭行李架时，一般不要挪动客人的行李，只擦取浮灰即可。

（9）女性用的化妆品，可稍加整理，但不要挪动位置，即使化妆品用完了，也不得将空瓶或纸盒扔掉。

（10）要特别留意不要随意触摸客人的照相机、手提计算机和钱包等物品。

（11）电热水瓶应每天洗刷，以免产生水垢。

（12）房间有客人时，可将空调开到中档或遵从客人意见，无人时可开到低档上。

（13）房间整理完毕，客人在房间时，要向客人表示谢意，然后退后一步，再转身离开房间，轻轻将房门关上。



9.2.3 开夜床

夜床服务又叫作“做夜床”或“晚间服务”，就是对住客房进行晚间寝前整理，是一种高雅而亲切的对客服务形式。主要包括做夜床、房间整理和卫生间整理三项内容，如图9.9所示。



图9.9 创意夜床

1. 夜床服务的意义

(1) 做夜床方便客人休息。
(2) 整理环境，使客人感到舒适、温馨。
(3) 表示对客人欢迎的一种礼遇。

2. 开夜床的基本要求

(1) 双床房住一人时，以床头柜为准，如果住一位女宾开靠近浴室的一张床(图9.10所示)；

(2) 双床房住一人时，以床头柜为准，如果住一位男宾则开靠近窗前区的一张床，折角应朝向卫生间(图9.11所示)；

(3) 双床房睡两位同性客人时，则朝同一方向开夜床(图9.12所示)；

(4) 双床房为夫妻二人同住时，则对开(图9.13所示)。

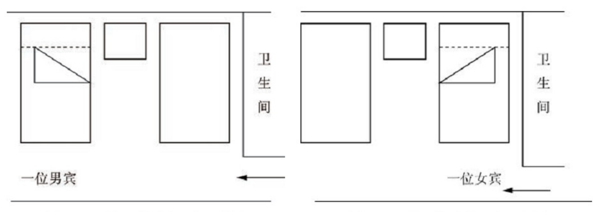


图9.10 住一位男宾开床示意图

图9.11 住一位女宾开床示意图



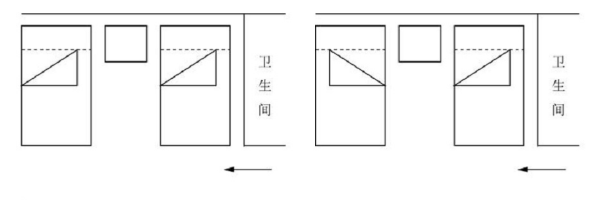


图 9.12 两男宾或两女宾开床示意图　　图 9.13 夫妇房间开床示意图

夜床服务通常晚上 6 点以后开始，因为这段时间是多数客人外出用餐的时间，既可避免打扰客人，又方便服务员工作。

3. 开夜床服务程序与标准

步骤 1：进入客房。

（1）按进房程序进房，填写进房时间。停好工作车，将房门完全打开，直至客房整理完毕。

（2）如房门挂有“勿扰”指示牌或亮有“勿扰”指示灯时，将《服务通知单》由门下塞入，并在表上登记。

（3）如客人在房间，征得客人同意后方可进房。

（4）如客人不需要服务，要做好记录。

步骤 2：整理卧室。

（1）清理垃圾和清洁烟灰缸。首先将烟灰缸里的烟灰等杂物倒掉后洗净并按规定放好，然后用垃圾桶收集台面和地面的垃圾并倒入清洁车的垃圾袋内，将垃圾桶洗净擦干，放回规定位置。收垃圾时应注意检查，注意检查垃圾筒内有无贵重物品，有无对环境有污染作用的物品及尖锐物品，如有，应单独处理。

（2）更换茶杯。将客人用过的杯具撤出，如有用膳餐具应一并撤出。

（3）除尘除迹。用抹布将卧室台面各处的污迹、水渍抹干净，同时将家具、物品摆放整齐并注意将客人的物品恢复至原来的位置。

步骤 3：开夜床。

（1）根据住客人数按规定或客人的习惯开始做夜床，将靠近床头一边的棉被向外折成 30°或 45°角，整理好床面开口处，将剩余部分塞入床垫下，以方便客人就寝。

（2）打开床头灯。开床头灯时应注意：如开 A 床时开 A 床床头灯，开 B 床时则开 B 床床头灯，开双人床时开靠近卫生间墙一侧的床头灯。

（3）拍松枕头，将枕头的角位拉好并将其摆在床头中间，如饭店提供睡衣应叠好放在枕头上。

步骤 4：补充房间用品。

1）按饭店规定摆放鲜花、晚安卡、早餐牌或小礼品等

（1）散客房间在折角的毛毯上斜放早餐卡，早餐牌字面朝上摆放。

(2) VIP 房间在早餐牌上加放一支玻璃纸包装的玫瑰花；巧克力一块放在床头柜面中下方位置。

(3) 晚安卡放在床头柜面正上方位置，印有“晚安（good night）”字样面朝上。

(4) 将夜巾放在床头柜前开床折角处的地毯上，将一次性拖鞋去封后摆放在上面，以方便客人使用。

(5) 补充茶叶、茶杯等。

2) 如有加床，在这时打开整理好

步骤 5：整理卫生间。

(1) 先冲洗恭桶，恭桶不脏时仅冲水即可。

(2) 清洁客人用过的浴缸、面盆及台面、恭桶，将客人使用过的布草、杯具重新整理，VIP 房间则重新更换，并按规定摆放整齐。

(3) 用专用擦地布擦净地面。

(4) 把地巾铺在浴房前的地面上。

(5) 如有加床，增添一份客用品。

(6) 卫生间清理完毕环视检查后将门虚掩成 45°角。

步骤 6：回到卧室拉上遮光窗帘，并注意检查有无掉钩、脱道现象，窗帘应拉严至窗户居中位置，下垂皱折要均匀美观。

步骤 7：按规定将空调调节好，除夜灯和床头灯外，关掉其余灯具。

步骤 8：退出房间前，应自我检查一遍，确认无不妥之处，取出继电牌，将房门关上并锁好。

开夜床服务技能考核质量标准，见表 9-10。

表 9-10 开夜床服务技能考核质量标准

考核项目	操作要求
进入客房	(1) 备好用具，服务车置于房门口 (2) 敲门通报符合进房规范 (3) 开灯，拉窗帘
整理卧室	(1) 倒烟缸、清洁卫生、清除垃圾按规范要求操作 (2) 更换茶具，增添冷、热饮水
开夜床	(1) 开夜床方法正确 (2) 床罩折叠、摆放整齐 (3) 拖鞋放置开床折角处的地面上
整理卫生间	(1) 简单清洗面盆、浴缸和恭桶方法正确 (2) 更换或整理毛巾 (3) 补充卫生用品，用品摆放整齐，符合要求 (4) 地巾位置摆放正确
留灯、退房	(1) 保留夜灯及床头灯 (2) 退出房间，填写《晚间服务记录》
整体效果	(1) 操作程序合理 (2) 操作动作规范



4. 开夜床服务的注意事项

(1) 是否进行夜床服务，应根据饭店的档次和经营成本而定。

(2) 晚间服务时，如客人在房间应征询客人是否可以开夜床。

(3) 除按常规方式开夜床，还应注意客人的生活习惯和个性化服务。

(4) 清理台面时要注意客人的易碎品。床上如有易碎物品，经客人同意移换位置后方可开床，如客人不在，可暂时不开夜床。

(5) 一位客人的房间，每天要开固定的床位，不可同时开两张床，以免引起客人的误解。

9.2.4 小整理服务

为了使客房始终处于干净整洁的状态，体现饭店的服务水准和对 VIP 客人的礼遇规格，在一些饭店里住客房除了每天一次的全面清洁整理外，还提供临时的小整理服务，即住客每次外出后，客房服务员都要对其住房进行简单的整理。

1. 小整理服务的主要内容

整理客人午睡后的床面，必要时补充茶叶、热水等用品，使客房恢复原状。有的饭店还规定对有午睡习惯的客人，在其去餐厅用餐时迅速给客人开床，以便客人午休。

2. 小整理服务程序与标准

步骤 1：进入客房。

根据《住客房的进房程序》进入客房。

步骤 2：拉开窗帘。

拉开窗帘，重新铺好客人午睡用过的床。

步骤 3：整理床面。

清理桌面、烟灰缸、纸篓和地面杂物，注意有无未熄灭的烟头。对房间进行小整理，视情况抹浮灰，使之清爽整洁。整理时，不得翻看、移动或抛弃客人的私人物品并补全备品。

步骤 4：清理垃圾，除尘除迹，补全备品。

更换用过的杯具、补充茶叶、增添冷热水和其他物品。

步骤 5：清点小酒吧。

检查房内小酒吧的消耗情况。如有消耗，立即报补。

步骤 6：整理布草。

整理客人用过的卫生间棉织品。

步骤 7：清洁卫生间台面，补全备品。

清洗并擦干浴房、面盆、恭桶并擦净、擦亮镜子并补全备品及棉织品。

步骤 8：清洁卫生间地面。

抹净卫生间地面水迹、污渍。

步骤 9：环视检查，关灯、关门。

环视房间，看有无遗漏的项目，关灯、关门。

步骤 10：登记。

小整理服务技能考核质量标准，见表 9-11。

表 9-11　小整理服务技能考核质量标准

项　　目	质量标准
进入客房	（1）备好用具，服务车置于房门口 （2）敲门通报符合进房规范
整理卧室	（1）拉开窗帘 （2）整理床铺 （3）倒烟缸、清洁卫生、清除垃圾按规范要求操作 （4）更换茶具，增添冷、热饮水
整理卫生间	（1）简单清洗面盆、浴房和恭桶方法正确 （2）更换或整理毛巾 （3）补充卫生用品，用品摆放整齐，符合要求 （4）擦拭卫生间地面
退出房间	（1）环视检查有无漏项 （2）退出房间，填写《服务员工作日志》
整体效果	（1）操作程序合理 （2）操作动作规范

9.2.5　空房的清扫

空房的闲置会造成客房卫生质量的下降，所以必须每天进行检查并做简单的清理，以保持其良好的状况，随时能住进新客人。

1. 空房清洁的主要内容

（1）擦拭家具、设备。

（2）检查房间用品是否齐备。

（3）卫生间水龙头、恭桶、浴房放水。

2. 空房清扫的程序与标准

（1）每天进房开窗、开空调，通风换气，查看有无异味情况。

（2）用干抹布擦拭家具、设备及各种物品上的浮灰。

（3）如果房间连续几天为空房间，应每隔 2~3 天吸尘一次，以保证地毯的清洁。

（4）用半湿抹布擦拭云台、浴缸边、镜子边。最后擦恭桶及地面。

（5）每天将脸盆、浴房、恭桶的冷热水分别放流 1min 左右，以保证水质的洁净。

（6）卫生间的毛巾时间久了会失去其弹性和柔软度，如不符合要求，须在客人入住前更换成新毛巾。空房清扫服务技能考核质量标准，见表 9-12。



表 9-12 空房清扫服务技能考核质量标准

项　　目	质量标准
进入客房	（1）备好用具，服务车置于房门口 （2）敲门通报符合进房规范 （3）开灯
整理卧室	（1）操作顺序正确，用干抹布擦拭灰尘 （2）地毯吸尘，操作方法正确
整理卫生间	（3）面盆、浴缸、恭桶放水 1~2min （4）擦干面盆、浴缸及恭桶 （5）检查毛巾是否符合要求
调节室温	调节温度，室温保持 25℃
离开房间	关灯离房，填写工作日志
整体效果	（1）操作程序合理 （2）操作动作规范

9.2.6 加床服务

1. 加床服务的相关规定

（1）客人向楼层服务人员提出加床服务要求，客房部服务员应礼貌地请客人到总台办理有关手续，不可随意答应客人的要求，更不得私自向客人提供加床服务。

（2）加床的同时，还须为客人增加一套客房棉织品、杯具、茶叶及卫生间日耗品。

（3）加床收费是按标准房价 20%~25%。

（4）按饭店规定，凡超过 14 岁的三个成年人同住一间双人房，与服务中心（或客房部）联系，看可否加床，若可以，则要填写加床单，请客人签名，分送加床单至客房、财务、车组等部门留底。

2. 加床服务的程序与标准

（1）加床服务必须得到总台的通知或认可，房务中心接到前台通知加床做好记录并通知楼层服务员。

（2）若客人直接向楼层服务人员提出加床服务要求，应先向客人说明收费标准然后客人与总台联系办理有关手续，不得私自向客人提供加床服务。

（3）楼层服务员接到加床通知后，立即在工作单上做好记录。

（4）楼层服务员将加床与配套的被芯、被罩、枕头、床单、床褥和一套客用品，推至需加床的房门一侧，按进房服务规范进入客房。如客人在房内，主动询问客人要求，按客人要求摆放好加床。如客人无特别要求，则移开沙发茶几，将加床放于墙角位置，为客人铺好床并保证舒适安全。

（5）与宾客礼貌道别，面向客人离房关上门。

（6）通知客房服务中心加床完毕。

9.3 客房杀菌消毒

任务设置

上网查询客房常见消毒剂的使用方法并形成文字资料。

课前导读

某饭店客房楼层杯具消毒制度

一、清洗消毒间

1. 配备合适数量的消毒隔间。酒店至少一个，以每个楼层一个为宜，每个消毒间应配备清洗池、消毒池、过洗池各一，并进行标识。

2. 配备合适容量的电子消毒柜，配备消毒液、片的配比容器，能准确配比。

3. 清洗消毒间不能堆放与清洗消毒无关的杂物。

二、杯具洗消程序

1. 清洗：清倒杯中残渣及茶水，在洗涤池中用洗洁液清洗，注意洗刷杯口。

2. 过水：在过水池中用清水漂洗杯具。

3. 消毒：

（1）高温消毒：包括煮沸、蒸汽、红外线消毒等（煮沸、蒸汽消毒应保持100℃，消毒时间不少于15min；远红外线消毒应控制温度100℃，消毒时间不少于15min）。

（2）药物消毒：在药物消毒池内，将杯具完全浸泡如药液中，药液浓度及浸泡时间必须按药物使用说明严格操作，用含氯消毒药时，浸泡液有效氯含量应达250mg/L浓度，浸泡时间不少于15min。当浸泡有效氯含量低于200mg/L，应更换药液或加药使有效氯达到250mg/L。

三、注意事项

1. 每月应使用带合适配比消毒药水的抹布和拖把清洁、清洗消毒间墙地面、电子消毒柜、保洁橱。

2. 酒店使用的消毒药水、药片，要有符合国家卫生许可的批件。

3. 用专用抹布清洗杯子。

四、清洗消毒质量标准

表面光洁、无油渍、无水渍、无异味、无泡沫、无洗消剂味道、无不溶性附着物。



五、储存与周转

清洗消毒完的杯子存放在保洁橱中待用。客房服务员清洁 VD 房时，应将客人使用过的杯子取出，放于塑料桶中，集中拿到清洗消毒间清洗，将消毒过的杯子（约 12 个左右）放于小型塑料周转箱中，置于房口车中的搁层中用于清洗房间时的更换。每天下班前，应用符合稀释配比的消毒药水抹布擦拭清洁周转箱内外和盖子。

六、其他

1. 本制度应在清洗消毒间张贴明示。

2. 当地卫生防疫部门有其他要求的，以当地卫生防疫部门为准。

新课导入

消毒工作是客房部清洁卫生工作的一项重要内容，是预防各种疾病流行、保证宾客健康的重要措施。在客房消毒工作中，每个服务人员必须加强责任心，明确消毒的目的，了解基本原理，熟悉常用的消毒方法和操作程序。

9.3.1 客房消毒的要求

1. 房间

房间应定期进行预防性消毒，包括每天的通风换气、日光照射以及每星期进行一次紫外线或其他化学消毒剂灭菌和灭虫害，以保持房间的卫生，预防传染病的传播。

2. 卫生间

卫生间的设备、用具易被病菌污染，因此，卫生间必须做到天天彻底清扫，定期消毒，经常保持清洁。

（1）每换一位客人就必须进行严格消毒。

（2）每周对地面喷洒杀虫剂一次，尤其注意对地漏处的喷洒。

3. 茶水杯、酒具

（1）走客房的杯具必须统一撤换，进行严格的洗涤消毒。

（2）住客房用过的杯具每天都必须撤换，统一送杯具洗涤室进行洗涤消毒。

（3）楼层应配备消毒设备和用具。

4. 客房工作人员

（1）严格实行上下班换工作服制度，让工作服起到“隔离层”的作用。

（2）清洁卫生间时，应戴好胶皮手套。

（3）每天下班清洁双手，并用消毒剂对双手进行消毒。

（4）定期检查身体，防止疾病传染。



9.3.2 常见的消毒方法

消毒方法很多，大致可分为物理消毒、化学消毒和通风与日照消毒三大类。

1. 通风与日照

1）室外日光消毒

利用阳光中的紫外线作用，可以杀死一些病菌。所以，定期翻晒床垫、床罩、被褥、毛毯、枕芯，既可起到消毒作用，又可使其松软舒适。

2）室内采光

室内采光是指阳光通过门窗照射到地面，以此杀死病菌。一般冬季有 3h 的日照，夏季有 2h 的日照，即可杀死空气中大部分致病微生物。

3）通风

通风不但可以改变室内空气环境，而且可以防止病菌和螨虫等孳生物，因此要注意改善客房的通风和空调效果，使之保持良好的空气环境。

使用空调应注意定期更换空调的滤膜，防止细菌的滋生繁殖。因为适宜的湿度和温度，会使一些致病的微生物在空调内繁殖生长。

2. 物理消毒法

1）高温消毒

高温消毒可分为煮沸消毒与蒸汽消毒两种。其原理是在高温中，菌体内的蛋白质凝固致使其死亡。

（1）煮沸消毒法

煮沸消毒法是将洗刷干净的茶水具置于 100℃ 的沸水中煮 15～30min 的消毒方法。此法适用于瓷器，但不适用玻璃器皿。

（2）蒸汽消毒法

蒸汽消毒法是将洗刷干净的茶水具和酒具等放到蒸汽箱中，蒸 15min 的消毒方法。此法适用于各种茶水具、酒具及餐具的消毒。

2）干热消毒法

干热消毒法主要是通过氯化作用，将微生物细胞原生质破坏，致使其死亡的消毒方法。

（1）干烤法

多采用红外线照射灭菌，目前客房楼层常用的消毒柜多属此类。操作程序是将洗刷干净的杯具放入消毒柜中，然后将温度调至 120℃，干烤 30min 即可。

（2）紫外线消毒法

紫外线消毒法一般安装 30 瓦紫外线灯管一支，灯距地面 2.5m 左右，每次照射 2h，可使空气中微生物减少 50%～75%，有时能达到 90%以上。此法可用于卫生间的空气消毒。



3. 化学消毒剂消毒方法

化学消毒剂能使微生物菌体内的蛋白质变性，干扰微生物的新陈代谢，抑制其快速繁殖，以及溶菌。

1）浸泡消毒法

浸泡消毒法一般适合于杯具的消毒。使用浸泡消毒法，必须先把化学消毒剂溶解，同时严格按比例调制好，才能发挥效用。如果浓度过低，达不到消毒的目的；浓度过高则易留下余毒，伤害人体。

浸泡消毒的操作方法是：将洗刷干净的杯具分批放入消毒溶液中浸泡 5min，然后用净水冲净并擦干即可。常用的化学消毒剂溶液有以下几种：

（1）氯亚明：配制浓度为 0.3%，配好的溶液只能使用一天。其对金属器皿有褪色和腐蚀作用。

（2）漂白粉：配制浓度为 0.3%，搅拌均匀后使用。

（3）高锰酸钾：配制浓度为 1∶2000 水溶液，水溶液为紫红色，如果溶液变成黄褐色，则应更换新液。可用于杯具和水果消毒。

（4）“八四”肝炎消毒液：配制浓度为 0.2%~0.5%水溶液。能快速杀死甲、乙型肝炎、艾滋病、脊髓炎病毒和细菌牙细胞等。

（5）TC-101：配制浓度为 0.2%~0.5%水溶液（每千克水放 2 片 TC-101），须浸泡 15~20min。

2）擦拭消毒法

用药物的水溶液，擦拭客房内的设备和家具，以达到消毒的目的。

（1）房间

服务员在对客房进行定期消毒时，可用化学消毒溶液进行擦拭消毒。例如，用 10%浓度的石炭酸水溶液或 2%浓度的来苏水溶液擦拭房间内的家具设备。

（2）卫生间

服务员打扫完走客房的卫生间后，应对其进行消毒。可采用化学消毒溶液进行擦拭消毒。例如，用 2%~3%浓度的来苏水或“八四”肝炎消毒剂擦拭卫生间洁具。消毒完毕，要紧闭门窗 2 小时，然后进行通风。

对房间和卫生间消毒，用得较多的是化学消毒剂的消毒方法。化学消毒剂对人体有一定的腐蚀作用，在进行消毒时，应注意采取保护措施，如有接触，用清水冲洗即可。

3）喷洒消毒法

为了避免化学消毒剂对人体肌肤的损伤，可采用喷洒的方法进行消毒。例如，用浓度为 1%~5%的漂白粉澄清液或石炭酸溶液，对房间的死角或卫生间进行喷洒。但应注意禁止将漂白粉和酸性清洁剂同时使用，以免发生氯气中毒。

喷洒消毒宜采用快干型的消毒剂为最佳。



9.4 公共区域清扫

任务设置

污渍一直是困扰饭店的一大难题，造成污渍的原因很多，但饭店都是被动地清除污渍，而未考虑到怎样将污染源拒之门外。清除各种污渍所使用的药剂一般都非常昂贵，Q 饭店为了节省开支，一般去购买价格低廉的清洁剂，而忽略了效果。清洁剂大多都是化学药品，有强烈的腐蚀性，客房部在提供给员工使用时，很少强调它的危害性。Q 饭店购买了一种万用清洁剂，可以适用于浴房、地面、墙面、洗手盆、甚至恭桶。员工在使用一段时间以后发现自己的手面都起了皮，严重者一碰到物品就疼痛，开始误认为是皮肤过敏，当这些员工调换到其他岗位工作一段时间以后，手就恢复了正常。而且，饭店地毯才使用一年就变了样，原来洁白的地方变成了暗黄色，员工一遍遍清洗，药剂越加越多，地毯越来越脏。后来，饭店干脆只用洗涤灵，认为洗涤灵清洗浴房、水杯效果最好，有时也用来清洗地毯和地面，因为洗涤灵最便宜，也好用。这样二三年以后，Q 饭店整体卫生下降了，客人对卫生的投诉越来越多，直接影响了饭店的生意。

问题：如果你是 PA 主管，你将如何处理上述问题？

课前导读

饭店公共卫生定量标准

1. 空气卫生质量标准

饭店客房内的空气中含有一氧化碳、二氧化碳、可吸入尘、臭氧、致病微生物等空气污染物。餐厅、商场和其他公共卫生场所也都存在着空气污染物。饭店内空气卫生质量标准是：

一氧化碳含量每立方米不得超过 10mm；

二氧化碳含量不得超过 0.07%；

细菌（杂菌）总数每立方米不得超过 2000 个；

可吸入尘每立方米不得超过 0.15mg。

2. 微小气候质量标准

夏季：温度 22~24℃，湿度 50%，风速 0.1~0.15m/s；

冬季：温度 20~24℃，湿度 40%，风速不得大于 0.25m/s；

其他季节：温度 23~25℃，湿度 45.5%，风速 0.15~0.2m/s。



3. 采光照明质量标准

客房室内照明度为50~100lx，楼梯、楼道照明度不得低于250lx。

4. 环境噪声标准

客房室内噪声允许值不得超过45dB（A），舞厅不得超过75dB（A），其他场所不得超过50dB（A）。

5. 通风换气质量标准

凡全密封结构的建筑物，饭店内所需换气每人每小时不得少于200m^3。

饭店公共场所卫生标准

1. 前厅：地面、楼梯干净无杂物，地毯干净、平整，四壁无灰尘，玻璃明亮无痕，四周踢脚线、沙发、椅子、服务台、广告牌、花盆架等设备陈设整齐无灰尘，烟缸、痰盂内保持清洁，各处镜子、金属门扶手保持光亮。

2. 客房楼层：楼梯、楼道及各角落，物品陈设整齐无尘土，地毯无渣物，暖气、空调、墙壁无灰尘。玻璃、各种照明设备、楼道、楼梯地面光亮。

3. 会议室：台布干净无污迹、无破洞，地毯保持平整松软无渣物，无地毯的地面光亮无灰尘，椅子、沙发、花架、台板等布局合理、整齐。

4. 值班室、员工休息室、更衣室的卫生要保持与客房一样的水平。

5. 客流量较大的公共场所：各厅、室等要充分利用客流量少的时候把卫生搞干净。白天的时候，可一般清洁，夜晚时要全面清理。白天客流量大，人多的时候随脏随搞，特别是沙发、茶几、烟缸、痰盂等，都要随时清洁整理。保持公共场所各部位的干净、整齐。

6. 饭店门外的平台、台阶、停车场要求无树叶、无碎纸、无烟头、无杂物、无痰迹。地面服务设施、楼顶平台、天井等区域无杂物、无烟头、无痰、无污迹。

7. 庭院卫生：要勤打扫，及时清理草地、花丛中的腐烂树叶、碎纸、烟头、杂物，及时清理掉庭院内的垃圾，保持庭院清洁。

8. 公共卫生间：要随时清扫，保持清洁。手纸、香皂、毛巾保持供应。恭桶、脸盆、水箱等设备损坏或发生故障要及时修理。公共卫生间内卫生质量要求是：恭桶、便池无尿碱、无异味，地面无赃物、脏迹，设备完好，保证使用。

新课导入

公共区域是客人活动频繁的场所，公共区域在饭店中包括了很大范围，到饭店来的客人只有40%会成为住店客人，另外的60%只是一些过客，一家饭店公共区域的清洁保养水平成为上述这些客人评价一家饭店的重要依据。所以，公共区域是最容易影响饭店环境质量和形象与声誉的地方，为此，要加强公共卫生的质量控制。公共区域的清洁保养主要包括公共区域清洁保养的特点、饭店公共卫生定量标准、饭店公共场所卫生标准、饭店公共区域主要部位的清洁保养规范、面层材料的清洁保养对饭店常



用的清洁设备与清洁剂的种类与用途。公共区域清洁工作的一般原则是：以夜间为基础，彻底对其进行清洁，白天进行维护和保持。

9.4.1 公共区域主要部位的清洁保养规范

1. 大堂的清洁

大堂清洁保养的一般原则是：以夜间为基础，彻底对其进行清洁，白天进行维护和保持。

1）大堂地面清洁

（1）每天晚上应对大堂地面进行彻底清扫或抛光，并按计划定期打蜡。打蜡时应注意分区进行，操作时，打蜡区应有指示牌，以防客人滑到。

（2）白天用油拖把进行循环迂回拖擦，维护地面清洁，保持光亮。拖擦地面时应按一定的路线进行，不得遗漏。每到一个方向的尽头时，应将附着在拖把上的灰尘抖干净再继续拖擦。

（3）操作过程中应根据实际情况，适当避开客人或客人聚集区，待客人散开后，再进行补拖。遇到客人要主动问好。

（4）客人进出频繁的出口、梯口等容易脏污的地面要重点拖，并适时增加拖擦次数，确保地面清洁。

（5）遇有下雨天气，要在大堂入口处放置脚踏垫，并立防滑告示牌（图 9. 14），注意增加拖擦次数，以防客人滑倒，并视情况及时更换脚踏垫。

（6）如在拖擦过程中遇有纸屑杂物，应将其集中堆在角落，妥当处理。

图 9. 14 防滑告示牌

2）饭店门庭清洁

（1）夜间对饭店大门口庭院进行清扫冲洗，遇有雨雪天气，应适时增加冲洗次数。

（2）夜间对停车场或地下停车场进行彻底清扫，对油迹、污渍应及时清洁，并注意定期重新划清停车线及检查路标的清洁状况。

（3）夜间对门口之标牌、墙面、门窗及台阶进行全面清洁、擦洗，始终以光洁明亮的面貌迎接客人。

（4）白天对玻璃门窗的浮灰、指印和污渍进行抹擦，尤其是大门玻璃的清洁应经常进行。

3）大堂扶梯、电梯清洁

（1）夜间对大堂内扶梯和电梯进行彻底清洁。如有观景电梯则应特别注意其玻璃梯厢的清洁，确保光亮，无指印、污迹。

（2）夜间应注意更换电梯内的星期地毯，并对地毯或梯内地面进行彻底清洁。

（3）擦亮扶梯扶手、挡杆玻璃护挡，使其无尘、无手指印，如不是自动扶梯，还应对楼梯台阶上的地毯铜条进行擦抹，并使用铜油将其擦亮。



（4）夜间对电梯进行清洁和保养，白天则对其进行清洁维护，保持干净整洁。

4）大堂家具清洁

（1）夜间对大堂内所有家具、台面、烟具、灯具、标牌等进行清洁打扫，使之无尘、无污渍、保持光亮，并对公用电话进行消毒、擦净，使之无异味。

（2）白天对家具等进行循环擦抹，确保干净无灰尘。

（3）及时倾倒并擦净立式烟筒，烟缸内的烟蒂不得超过3个，如更换客用茶几上的烟缸时，应先将干净的烟缸盖在脏的上面一起撤下，然后换上干净烟缸。

（4）随时注意茶几、地面上的纸屑杂物，一经发现，应及时清理。

2. 公共卫生间的清扫

饭店公共卫生间使用者众多、使用频繁，清洁保养工作要求高、难度大，饭店必须保证公共卫生间设备完好，用品齐全和清洁卫生。公共卫生间清扫的主要内容包括：

（1）按顺序擦净面盆、水龙头、台面、镜面，并擦亮所有的金属镀件。

（2）用清洁剂清洁恭桶及便池。

（3）擦座厕内的门、窗、隔挡及瓷砖墙面。

（4）拖净地面，保持无水渍、无脏印。

（5）喷洒适量空气清新剂，保持室内空气清新、无异味。

（6）洗手台上摆放鲜花。

（7）按要求配备好卷筒纸、卫生袋、香皂、擦手纸、衣刷等用品。

（8）检查皂液器、自动烘手器等设备的完好状况。

3. 公共区域的绿化布置及清洁养护

1）绿化布置程序

（1）按规定对客人进出场所的绿化花草进行布置，摆放在适当位置上。

（2）根据规定的调换时间，定期调换各种花卉盆景，给客人一种时看时新的感觉。

（3）重大任务前，如接待贵宾或举行圣诞晚会，则要根据饭店的通知进行重点绿化布置。

（4）接到贵宾入住通知单，应根据客人等级和布置要求，准备好摆放鲜花，按房号送至楼面交给客房服务员。切记客人所忌讳的花卉。

2）绿化清洁养护程序

（1）每天从指定的地点开始按顺序检查、清洁、养护全部花卉盆景。

（2）拣去花盆内的烟蒂杂物，擦净叶面枝杆上的浮灰，保持叶色翠绿、花卉鲜艳。

（3）对喷水池内的假山、花草进行清洁养护，对池内水中的杂物要及时清除并定期换水。

（4）发现花草有枯萎现象，应及时剪除、调换，并修理整齐。

（5）定时给花卉盆景浇水，操作时溅出的水滴及弄脏的地面应用随身携带的抹布擦干净。

（6）对庭院内的树木花草定期进行修剪整理和喷药打虫，花卉盆景应按时调换。

（7）养护和清洁绿化区时，应注意不影响客人的正常活动。遇到客人礼貌问好。

9.4.2 面层材料的清洁保养规范

1. 地毯的清洁保养

地毯是一种高档地面装饰材料，它不仅可以美化环境、营造庄重气氛，而且还有助于吸音，并提供舒适的踏足地面和清洁、安全的工作、居住场所。据统计，星级饭店的地毯铺设面积要占其总面积的65%左右。由此可见，地毯的清洁保养是饭店保洁工作中的一个重要环节。

1）防污防脏

采取适当的预防性措施，可以避免和减轻地毯的污染，这是地毯清洁保养最积极、最经济、最有效的办法。具体的做法有：

（1）喷洒防污剂。地毯在启用前，可以喷洒专用的防污剂，在纤维外表面加一层保护层，起到隔离污物的作用，即使有脏物，也很难渗透到纤维之中，而且很容易清除。

（2）阻隔污染源。饭店要在一些出入口处铺上长毯或擦鞋垫，用以减少或清除客人鞋底上的尘土污物，避免客人将污物带进饭店，从而减轻对包括地毯在内的地面的污染。

（3）加强服务。通过周到的服务也可以达到防止污染地毯的目的。例如，有些客人有时会在客房内吃一些瓜果。发现这种情况时，服务员应为客人提供专门的用具用品，并给予适当的帮助，从而避免了将瓜果壳及汁水弄在地毯上。

2）经常吸尘

在地毯保养过程中，吸尘是最重要的，吸尘可以去除地毯表面及纤维中的灰尘、皮屑等松散形污垢，有助于疏松地毯纤维，减少洗地毯的次数，保持地毯的弹性和柔软度，延长使用寿命。

（1）吸尘的次数。一般来讲，吸尘频率根据以下情况而定：交通非常频繁的地方，每天吸尘1次；交通比较频繁的地方，每周吸尘3次；普通地方，每周吸尘1~2次。地毯吸尘平时可用普通吸尘器，但应定期使用直立式吸尘器彻底吸除地毯根部的杂质、砂粒等。

（2）吸尘的注意事项。吸尘前先清除区域内大的垃圾和尖利物品；吸尘时，客房或公共区域的角落、墙边等处应选用合适的吸尘器配件；吸尘时应采用由里向外的方法进行，并按一定的顺序，以免遗漏；吸尘时应采用推拉式，推时应逆毛，拉时应顺毛，保证吸过的地毯纤维倒向一致。

3）及时除渍

日常工作中，地毯上经常会有局部的小块斑迹，如饮料迹、食物斑迹等，发现地



毯出现斑迹，应立即加以清除。不同的污渍应用不同的方法加以清除，否则渗透扩散后会留下永远无法清除的脏迹。

对地毯进行局部除迹时，要注意以下几点：

（1）先用清水湿润污迹周边地毯，以防止污迹潮湿后向四周扩散。

（2）用刷子擦刷时，采用湿刷的办法，以减轻对纤维的损伤。

（3）在清洗污迹时必须采用有效的方法清除污物。

（4）根据污迹的种类和性质选用合适的清洁剂。

（5）使用清洁剂后，必须用清水过清，以减轻清洁剂对地毯的损伤。

（6）避免清洁方法不当而留下新的痕迹，如褪色等。常见地毯污迹的清除方法见表 9-13。

【知识链接】

表 9－13　常见地毯污迹的清除方法

污渍类型	清除方法
油渍	吸干，用海绵蘸上干洗剂擦拭、吸干
一般食物	彻底清除食物，吸干汁水，用海绵蘸上清洁剂揩拭，吸干，再用清水揩拭，吸干。如一次效果不好，可重复一次
番茄酱	刮去番茄酱，用海绵蘸上清洁剂揩拭、吸干，再用清水揩拭吸干，也可用漂白剂清除
果汁、菜水、可乐、咖啡、葡萄酒	用干布吸干，用海绵蘸上清洁剂擦拭、吸干，再用海绵蘸上清水擦拭、吸干。如仍有污迹可用漂白剂清除，可用清水擦拭，吸干水分
蜡迹	彻底刮去蜡烛斑点，在斑迹上铺上潮布，用熨斗熨烫，使溶化的蜡液被潮布吸除
口香糖	用口香糖除渍剂喷在口香糖上，待其硬化后，将其剔除
口红、指甲油	用海绵蘸上醋酸或专用清洁剂揩拭，吸干，再用清水洗净，吸干
血迹	吸干，用冷水浸泡，再用干布吸干，用海绵蘸上清洁剂揩拭，吸干，再用清水洗净，吸干

4）定期检查

（1）检查地毯是否有污迹。

（2）检查地毯是否有线头，若有，应用剪刀剪去，绝不能抽拉线头。

（3）检查地毯是否有小块脱离的毛簇，若有，主要是手刷地毯造成的，这种凸起的毛簇会因地毯清洗不正确而变得脆弱或因灰尘堆积而溃散，补救方法为：在凸起的



毛簇上覆上一块湿布，用熨斗起熨，用软刷刷熨过的毛簇，移开家具防止长期压迫使地毯变形。

（4）检查地毯若角落卷起，可在地毯上、下各铺一块湿布，用电熨斗压在湿布上产生蒸汽熨平。

（5）检查地毯上的胶垫，胶垫可防止地毯起皱。

5）适时清洗

地毯清洁次数建议，见表 9-14。

表 9-14　地毯清洁次数建议

清洁地域 / 清洁项目	普通地方（如办公室、特别客房等）	交通繁密的地方（如走廊、通道等）	交通非常繁密的地方（如出入口、电梯等）
吸尘	每周 1~2 次	每周 3 次	每天 1 次
起渍	每周 1~2 次	每周 3 次	每天 1 次
干泡抽洗	每年 1 次	每年 2 次	每月 1 次
液体抽洗	每年 1 次	每年 1 次	每年 2 次

【知识链接】

常见的地毯清洗方法及注意事项

一、常见的地毯清洗方法

1. 干泡擦洗法

干泡擦洗法是饭店比较常有的清洁地毯的方法，其操作过程和除污方法是将清洁剂压缩打泡后喷涂在地毯上，机器底部的擦盘同时擦洗地毯，使泡沫渗入到地毯中，靠擦盘的摩擦力和清洁剂的去污力将污物与纤维分离。分离后的污物与泡沫结成晶体，一段时间后（30min 左右），用吸尘器将其吸除。这种清洁方法不会使地毯很潮湿，而且影响地毯使用的时间较短，故使用范围较广，但如果地毯较脏，则难以一次性清洁干净。

2. 喷吸法

喷吸法就是用高压将清洁剂溶液喷射到地毯中，在高压冲击和清洁剂的双重作用下，将污垢与纤维分离，同时用强力吸嘴将溶液及污物从地毯中吸除。这种方法快捷方便，对地毯的直接伤害较小，但清洗后，地毯湿度较大，干燥时间较长。一般只适用于化纤地毯。

3. 干粉除污法

干粉除污法就是将专用干粉撒在地毯上，用机器碾压，使之渗透到地毯中。让干粉在地毯中滞留一段时间后，再用吸尘器吸除。这种方法基本不损伤地毯，但仅适用于轻微污染的地毯。



4. 湿旋法

湿旋法是比较传统而又普通的清洗地毯的方法，目前已不常用。这种清洗方法是借助清洁剂的去污能力、靠盘刷的旋转摩擦将污迹与纤维分离，然后用吸水机将溶液及污迹吸除，最后用烘干机烘干。与其他清洗方法比较，湿旋法的弊端最多：对地毯的直接磨损最严重；残留的清洁剂和污物较多，容易使地毯缩水、起皱、褪色、霉烂；影响地毯使用的时间等。因此，这种方法主要适用于脏的程度比较高的化纤地毯。

二、清洗地毯的注意事项

1. 要有齐全适用的设备、工具。
2. 清洁剂要合理配置。
3. 水温不能过高。
4. 清洁前要先移开家具和其他障碍物。
5. 边角部位要用手工处理。
6. 如果很脏，不要指望能一次性清洗干净。
7. 必须待完全干燥后才能使用。
8. 局部严重污迹，可先用手工清除。
9. 安全操作。

2. 大理石地面的清洁保养

对大理石地面进行清洁保养时，方法一定要得当，否则会对大理石地面造成损伤，既影响其外观，又会缩短其使用寿命。

1）大理石地面保养的注意事项

（1）避免使用酸性清洁剂。因为酸性清洁剂会与大理石产生化学反应，使大理石表面变得粗糙，失去光泽和韧性。

（2）有选择地使用碱性清洁剂。部分碱性清洁剂如碳酸钠、碳酸氢钠、磷酸钠等会对大理石造成损伤。

（3）不能使用肥皂水。肥皂水用后会留下黏性沉淀物而不易清除，使大理石地面变滑，影响行人安全。

（4）不可将清洁剂直接泼洒在地面上。应将地面预湿，使清洁更加容易，而且可以防止清洁剂中的盐分被大理石表面的细孔吸收，造成对大理石的损伤。

（5）新铺大理石启用前须清洗打蜡。第一次打蜡可以打两层底蜡和两层面蜡。打蜡后，可防止污物渗透，使其表面光洁明亮。

2）大理石地面的日常保养

（1）要及时除尘，通常用尘推干推，必要时用中性清洁剂湿拖或清洗。

（2）平时只要用高速抛光即可保持光泽。

（3）当表面污迹积聚较多时，用低速洗地机清洗，清除逐渐积累的上光剂和污物，然后重新涂上上光剂。



3）大理石地面的清洗

（1）通风。

（2）设置警示（图 9.15）。



图 9.15　告示牌

（3）清除障碍。

（4）将清洁剂溶液放入清洁桶，用地拖或机器将清洁剂溶液适量洒到地面上。

（5）用机器分块清洗。

（6）用手工擦洗边角部位。

（7）及时用吸水机或地拖清除溶液和污物。

（8）用清水彻底清洗，在最后一次清洗时，要在水中加入适量的醋，用以中和清洁剂的碱性。

（9）将地面处理干燥。

（10）清洁所用设备、工具，然后妥善收放好设备、工具和用品。

（11）打蜡抛光。

（12）撤销警示。

4）大理石地面的打蜡

（1）设置警示。

（2）通风。

（3）用胶纸带封住离地面 60cm 以下的墙面上的插座，以免液体溅入。

（4）面对自然光。

（5）涂蜡动作自然流畅，用力均匀。

（6）不可遗漏，把两个区域的交界处轻轻带过。

（7）涂一遍之后，要等干燥后用机器磨去粗糙不平处，再涂另一遍蜡。

（8）封蜡要在 12～16 小时后才干。

（9）上光抛磨。

（10）清洗工具、设备，然后妥善收放工具，设备及用品。

（11）撤销警示。

5）大理石晶面处理

（1）晶面处理程序。

① 设置预警。





② 彻底清洁地面并风干。

③ 将选择好得晶面处理剂倒入处理机的相应装置内，开启机器。

④ 处理剂被均匀地喷涂在地面上，高速转动的钢丝垫迅速抛光。

⑤ 地面上很快形成一层透明薄膜牢固地附着在地面表层，约 2h 后即可在上面行走。

⑥ 清洁设备、工具，并妥善收放设备、工具和用品。

⑦ 撤销警示。

（2）晶面处理时的注意事项。

① 做晶面处理时，须防止灰尘、砂粒进入工作场地。

② 晶面处理剂在使用时须摇匀，如不小心撒在地面上需迅速擦净。

③ 生锈的抛光钢丝垫不能使用，所以在工作结束后应妥善保管钢丝垫。

④ 如地面表层已凹凸不平，在晶面处理前应先用特殊的钻石垫对不平处进行研磨和砂磨，使地面恢复平滑后在进行晶面处理，这种处理被称为石质地面翻新。

6）大理石地面打蜡抛光常见问题及原因（表 9-15）。

表 9-15 打蜡抛光常见问题及原因

问　　题	原　　因
全部涂层很差	1. 对碱性清洁剂清除不彻底，有残留 2. 上光剂太少 3. 前层未干就涂后一层 4. 上光剂太差
地面过滑	1. 上光剂太多 2. 上光剂是从另一处移过来的 3. 地面未在打蜡抛光前清洗干净
涂层成粉状	1. 地面已受过污染 2. 封蜡时湿度过高或过低 3. 地面下有热度 4. 定期保养时错用保养器具
耐久性差	1. 交通负荷超过地面承受的压力 2. 错用清洁剂 3. 日常保养时错用保养器具 4. 上光剂太少 5. 上光剂上在受污染的地面上 6. 清洗时碱性不够

3. 墙面的清洁保养

现代饭店的墙面装饰材料品种繁多，墙对饭店公共区域的视觉感应是首先的，它的好坏直接影响到客人对饭店的印象和评价，因此，饭店投入大量资金用于墙面装饰，以使整个饭店更具有特色和吸引力。饭店常用的墙面材料种类有：硬质墙面、墙

纸、墙布及涂料墙面等。

1）硬质墙面清洁保养

（1）日常清洁保养主要是对其除尘除迹。

（2）定期清洁保养大多是全面清洗，光面层可用蜡水清洁保养。

（3）厨房、卫生间的墙面可用碱性清洁剂清洗，但洗后用清水洗净，否则，时间一长，表面会失去光泽。

2）墙纸、墙布的清洁保养

（1）墙纸、墙布的清洁保养主要是除尘除迹，除尘时，可使用干布、鸡毛掸、吸尘器等，除迹时，需按规范谨慎操作。

（2）对耐水的墙纸、墙布可用中性，弱碱性清洁剂和毛巾，软刷擦洗，擦洗后用纸巾或干布吸干。

（3）对不耐水的墙纸、墙布只能使用干擦的方法，如用橡皮擦拭或用毛巾蘸少许清洁剂溶液轻擦。

3）软墙面的清洁保养

（1）软墙面的清洁保养主要是除尘除迹。除尘时可用干布或吸尘器。

（2）如有污迹，可选用合适的方法清除，一般不宜水洗，防止褪色或形成色斑。

（3）如用溶剂除迹时，要注意防火。

4）涂料墙面

（1）涂料墙面的日常清洁保养主要是除尘除迹。灰尘可用干布或鸡毛掸清除。

（2）如有污迹，可用干擦等方法清除。

（3）由于涂料墙面容易脱落，因此要定期重新粉刷墙面。

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 为客人带房或提供其他服务时，房门应（　　）。

（A）全开或半掩着　　（B）关上

（C）根据客人意愿决定　　（D）全开

2.（　　）是唯一可以作为清洁用品的布件。

（A）大浴巾　　（B）面巾　　（C）地巾　　（D）方巾

3. 卫生间清扫完，应将门（　　）。

（A）全关上　　（B）虚掩着　　（C）全部打开　　（D）半开

4. 在饭店公共区域，交通非常频繁的地方，地毯吸尘频率应为（　　）。

（A）每天吸尘 1 次　　（B）每周吸尘 2 次

（C）每周吸尘 3 次　　（D）每周吸尘 4 次

5. 对大理石地面进行保养时，应注意的事项有（　　）。



（A）避免使用酸性清洁剂　　　　　　（B）有选择地使用碱性清洁剂
（C）不能使用肥皂水　　　　　　　　（D）不可将清洁剂直接泼洒在地面上

（二）判断题

1. 每天做房时，服务员检查小酒吧要特别留意瓶盖和罐装饮料底部，防止有人偷龙转凤。（　　）

2. 为了延长床垫的使用寿命，应每周头尾调动一次，每月正反面翻动一次。（　　）

3. 客房清扫时，凡是尖利的垃圾物品和对环境有污染的物品应单独处理。（　　）

4. 紫外线消毒法可用于卫生间的空气消毒。（　　）

5. 大堂清洁保养的一般原则是：以白天为基础，彻底对其进行清洁，夜间进行维护和保持。（　　）

二、能力训练

案例（一）

一位台湾客人住进一家大酒店，在即将离店时找到客房部经理投诉，说他在客房丢了一包黄土，这对他很重要，因为这是他从他祖国大陆的祖坟上取的一包黄土，要带回台湾，而客人要立即登机返回。客房部经理接到投诉后，立即找当班服务员进行调查，服务员回想起在打扫那位客人的房间时，看到一包黄土，认为是没用的东西，就随手扔掉了。客房部经理了解了情况后，立即向客人再次致歉，并请客人留下通讯地址，马上带领多名员工，到垃圾场去找那包黄土。客房部经理和服务员在臭气熏天的垃圾堆里一点一点扒开污物，细心查找了3个多小时，终于找到了那包不起眼的黄土，并按地址寄给了台湾客人。

问题：试用你学过的客房清扫操作规范分析客房服务员的工作失误在哪里？

案例（二）

晚上七点半左右，新装修的某餐厅内灯火辉煌，十分热闹，服务员忙个不停。在餐厅靠窗户的位置，坐着三位客人，他们是一家三口。那个调皮的小男孩一会儿站在椅子上，一会儿在餐厅里跑来跑去。突然，小男孩不小心将妈妈为他盛的一碗羹碰翻在地上，地毯上顿时湿了一大块。值台服务员小彭立即找来抹布，对地毯做简单的处理，并安慰小男孩，帮助客人检查有未烫着。惹祸的小男孩在爸爸的训斥之下乖了许多。晚餐结束之后，小彭拿来一个装有清洁剂的小桶和刷子、抹布，对地毯进行了去除污渍的处理。经过处理的地毯很快又恢复了原来的美丽，小彭将一块专用的干抹布铺在地毯上，防止踩脏。

问题：请结合本案例谈一谈小彭在处理本事件时的成功之处在哪里？

10

对客服务技能

教学目标

知识目标

了解客房部对客服务模式；掌握对客服务的程序与规范；掌握各种针对性服务的服务规范；掌握客房服务中各种特殊情况的处理方法；熟练掌握各种常规性服务的对客服务规范。

技能目标

能够按照对客服务规范程序与标准进行客房对客服务；能够灵活处理客房服务中的常见突发事件。



10.1 客房常规服务

任务设置

某日早上，天都大酒店客房部服务员小李接到通知，在他负责的楼层下午即将要入住一批会议客人，小李拿到这批会议客人的资料以及会议用房分房表，来不及细看，就赶快按照酒店服务标准和规范，将该会议团队用房在客人抵达前进行了清洁整理，领班检查合格后通知了前台。

下午17:30，这批会议客人抵达酒店。根据分房表，各自进入客房。大约5min，客房服务中心通知小李，说该会议客人中住在0918号房的客人投诉，说客房内的状况让他很不满意，让小李马上过去看看怎么回事。小李放下电话，马上赶往0918号房，一边走一边奇怪，客房明明按照标准清洁整理过了，而且领班也检查过了，客人怎么会不满意呢?

来到0918号房，小李轻敲房门并通报身份："你好，客房服务员！Hello，housekeeping!"房门打开，是一位头戴白色圆帽的老者，表情严肃地看着小李，小李赶紧和客人打招呼："先生您好，我是客房服务员。请问您客房里……"还没等小李说完，老者说："你进来看看。"小李跟随客人进入客房，老者指着墙上的一幅装饰画，问小李："你看看，这是什么画?"小李顺着老者指的方向，看到了挂在客房墙壁上的一幅装饰画，画上是一个裸露着肩膀的沐浴少女。这种装饰画每间客房都有，但图案不尽相同。

"我是回民，你们不知道么?"老者生气的质问小李。

这时小李才意识到，由于整理客房的时间很短，他并没有仔细查看住店客人的资料，不知道住在这间客房的客人是回族。而恰巧该客人所住客房内的装饰画是回族忌讳的裸露少女的人物像，招致了客人的投诉。

讨论：1. 这一客人投诉事件发生的原因是什么?

2. 如何避免这类的客人投诉?

2. 客人入住之前，客房部服务人员都需要做哪些准备工作?

课前导读

斯塔特勒服务准则

1. 迎合公众的需要是一个优秀酒店的职责，斯塔特勒酒店公开承诺它是世界上最能取悦公众的酒店。

2. 要让每个客人认识到，同样的价钱我们可以为他们提供服务，比他们以前在任何其他酒店得到的服务更真挚。



3. 绝不可傲慢、尖酸刻薄与无礼，客人支付了你我的工资，是我们的衣食父母。

4. 酒店服务，斯塔特勒酒店服务，是每个员工对每个客人所表现的谦恭与无微不至的关怀，斯塔特勒酒店的宗旨是为客人提供世界上最好的服务。

5. 本酒店的任何员工无权在任何问题上与客人争执。他必须立即想方设法满足客人，或让他的上级这么做。争吵在斯塔特勒酒店无立足之地。

6. 无论从客人的角度还是从酒店的角度，在斯塔特勒酒店，员工与客人的任何细小的争吵都是绝对错误的。

7. 任何以其精明与谨慎赢得小费的员工，必须为客人提供相应的精明与谨慎的服务，不管客人是否付给小费。

8. 任何不能提供相应服务，或只对送给他东西的客人表示感谢的员工，都没有达到斯塔特勒的服务标准。

注：斯塔特勒是现代商业酒店之父，他有两句名言对世界酒店业影响巨大，第一是“对任何酒店来说，经营成功的3个最重要的因素是：一是地理位置；二是地理位置；三还是地理位置”；第二是“客人永远是对的”。

新课导入

客房的对客服务就是在向客人提供客房这一有形产品的基础上，有针对性地向客人提供种类齐全、贴心高效的服务，以满足宾客入住过程中各种合理的物质及精神需要，使他们真正获得宾至如归之感。因此，作为客房服务人员，应熟练地掌握对客服务技能和技巧，在研究宾客的心理活动规律的基础上，向客人提供有效的个性化服务，使客房服务达到高质量、高水平。

10.1.1 迎客准备

迎客的准备工作是接待服务过程的第一环节，又是其他环节顺利进行的基础环节，准备工作要充分、周密。

步骤1：了解情况。

客房部接到客人开房通知单后，要详细了解本楼层客人的情况，做到情况明、任务清。具体内容包括“八知三了解”。

1）“八知”

（1）知时间。

（2）知人数。

（3）知国籍。

（4）知身份。

（5）知接待单位、客人生活标准要求。

（6）知收费办法。

（7）知健康状况。

（8）知活动日程安排。



2）“三了解”

（1）了解客人的风俗习惯。

（2）了解客人的生活特点。

（3）了解客人的宗教信仰。

步骤2：为客人准备好各种消耗用品。

根据客人风俗习惯、生活特点、接待规格调整家具设备，铺好床，备冰水、水杯、茶叶、冷水具及其他生活用品和卫生用品，补充冰箱饮料。

VIP房，准备相应的欢迎信、鲜花、水果、洗手盅、果盒、水果、糕点、总经理名片、礼卡，除此外，还要家具上蜡、金属上光、地面除尘除迹，清新室内空气。

客人抵达前按照领班（主管、部门经理）→大堂副理→服务员复查的顺序逐级检查房间。

步骤3：检查设备和用品。

（1）设备损坏及时报修。

（2）前一天为空房要放水。

（3）检查物品是否齐全。

（4）客人宗教忌讳的用品及时撤出。

（5）按照饭店规定调节好室温。

（6）晚间到达开好夜床。

10.1.2 洗衣服务

洗衣服务是二星级以上的饭店设立的对客服务项目，主要满足商务客人和因公长住的单身客人的服务需求。洗衣服务按照洗涤方式可分为水洗、干洗和熨烫三种，按照送洗方式可分为即日回洗衣服务（即上午交洗、晚上送回或下午交洗、次日送回，通常以10:00—19:00为限）和快洗（即不超过4h，但要加收50%加急费）两种。

1. 洗衣服务程序与标准

步骤1：收取客衣。

（1）房内均配有洗衣袋及洗衣单，洗衣单分为干洗衣/净烫衣单（表10-1）和湿洗衣单（表10-2）。

表10-1 干洗/净烫衣单

DRY-CLEANING&PRESSINGLIST

客人姓名 NAME：__________	日期 DATE：__________
客人签署 GUEST SIGNATURE：__________	房号 ROOM NO：__________

提别提示 SPECIAL INSTRUCTIONS：__________

登记编号 MARK NO：__________

请在适当位置作［√］ Please to indicate［√］：

□正常服务 Regular □快期（50%额外收费）Rush（50% Extra Charge）

续表

正常服务——干洗：所有干洗衣物在上午 10:00 前所收取并将于明日送还回。

——净烫：所有衣物于收到后 4h 内送回。

Regular service　Dry cleaning collected before 10:00 am. Will be returned on the next day.

Pressing: All garments will be returned with in 4hours from the time of collection.

快期服务——所有干洗物于上午 10:00 至下午 13:00 收取将于即日内送还回。

——所有净烫衣物于收到后 3h 内送回。

Rush service ——All dry cleaning collected between 10:00 am. and 1:00pm. will be returned on the same day.

——All pressing will be returned within 3 hours from the time of collection.

客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	女装 Ladies	单价 Price (单位)	账目 FEC ¥	客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	男装 Gentlemen's	单价 Price (单位)	账目 FEC ¥
干洗 Dry Cleaning									
		女恤 Blouse	6.50				外套 Jacket	7.50	
		半截裙 Skirt	7.70				长裤 Trousers	5.00	
		半截裙（百褶）(Pleated skirt)	17.50				西背心 Waistcoat	4.00	
		裙（棉质）Dress（Cotton）	9.00				套装（三件）Suit（3Pcs）	16.00	
		长裙 Dress（Long）	14.50				套装（二件）Suit（2Pcs）	13.00	
		外套 Jacket	7.50				大衣 Overcoat	16.00	
		长裤 Trousers	6.00				领带 Tie	3.00	
		套装（二件）Suit（2Pcs）	13.00				毛衣 Pullover	8.00	
		毛衣 Pullover	8.00				睡袍 Dressing Gown	9.00	
		围巾 Scarf	13.00				毛线衫 Sweater	9.00	
		大衣（短）Overcoat（Short）	13.00				围巾 Scarf	3.00	
		大衣（长）Overcoat（Long）	16.00				丝恤 Silk Shirt	7.00	
		旗袍 Cheong Sam	11.00				太空服 Down Jacket	10.00 (羽) 6.00	



续表

客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	女装 Ladies	单价 Price（单位）	账目 FEC ¥	客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	男装 Gentlemen's	单价 Price（单位）	账目 FEC ¥
		时装 Fashionable dress	19. 00				时装 Fashionable Jacket	18. 00	
净烫 Pressing Only									
		女恤 Blouse	2. 50				普通衬衫 Normal	2. 50	
		半截裙 Skirt	2. 50				丝恤 Silk Shirt	2. 00	
		半截裙（百褶）（Pleated skirt）	8. 00				外套 Jacket	7. 00	
		裙（棉质）Dress（Cotton）	3. 00				长裤 Trousers	3. 00	
		长裙 Dress（Long）	4. 00				领带 Tie	2. 00	
		外套 Jacket	5. 00				套装（二件）Suit（2Pcs）	5. 00	
		长裤 Trousers	3. 00				套装（三件）Suit（3Pcs）	7. 00	
		大衣 Overcoat	7. 00				大衣 Overcoat	7. 00	
		毛衣 Sweater	6. 00				背心 Waistcoat	3. 00	
		总数 Total					总数 Total		
另加 15%服务费 Plus 15% service change					总数 FEC ¥ Total Charge				

表 10-2 湿洗衣单

客人姓名
NAME：__________

日期
DATE：__________

客人签署
GUEST SIGNATURE：__________

房号
ROOM NO：__________

提别提示 SPECIAL INSTRUCTIONS：__________ 登记编号 MARK NO.

请在适当位置作［√］ Please to indicate［√］：

□正常服务 Regular □快期（50%额外收费）Rush（50% Extra Charge）

正常服务——在上午 10:00 前所收取客人的衣物，将于同日送还客房。

Regular service——All laundry collected before 10:00 am. Will be returned on the same day.

快期服务——在上午 10:00 至下午 3:00 收取客人的衣物，将于同日内送还到客房。

续表

Rush service——All laundry collected before 10:00 am. and 3:00 pm. will be returned on the same day.
恤衫/手帕需要浆硬　是□　否□　Shirts/handkerchiefs starched　□Yes.　□No.
额外工作如有褶衣物，手洗等将另加收费
There will be an additional charge for any extra work, such as pleat, hand-washing, etc.

客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	女装 Ladies	单价 Price (单位)	账目 FEC ¥	客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	男装 Gentlemen's	单价 Price (单位)	账目 FEC ¥
湿洗 Warter Cleaning									
		女恤 Blouse	4. 00				宴会恤衫 DressShirt	4. 00	
		半截裙 Skirt	6. 00				普通恤衫 NormalShirt	3. 50	
		半截裙（百褶）(Pleated skirt)	12. 00				运动套装 Trained Suit (2Pcs)	4. 00	
		裙（棉质）Dress (Cotton)	4. 00				运动恤 SportShirt	4. 50	
		长裙 Dress (Long)	6. 00				牛仔裤 Jeans	6. 00	
		毛衣 Sweater	6. 00				内裤 UnderPants	2. 50	
		长裤 Slacks	5. 00				内衣 Undershirt	3. 00	
		外套 Jacket	7. 00				内裤（羊毛）UnderPants (Wool)	3. 00	
		太空服 Down Jacket	14. 00				内衣（羊毛）Undershirt	3. 00	
		围巾 Scarf	2. 70				袜（双）Socks (Pair)	1. 50	
		牛仔裤 Jeans	6. 00				手帕 Handkerchief	1. 20	
		牛仔衣 Jeans Jacket	8. 00				睡衣（套）Pajamas (Set)	5. 00	



续表

客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	女装 Ladies	单价 Price（单位）	账目 FEC ¥	客人数量 Guest Count	饭店数量 Hotel Count	男装 Gentlemen's	单价 Price（单位）	账目 FEC ¥
		内裤 Panties	2. 50				睡袍 Dressing Gown	6. 00	
		内衣 Undershirt	3. 00				衬衣 Shirt	6. 00	
		衬裙 Slip	2. 00				短裤 Shorts	3. 00	
		丝袜 Stockings（pair）	2. 00				长裤 Trousers	5. 00	
		手帕 Handkerchief	1. 20				西裤 Trousers	5. 00	
		睡袍 Dressing Gown	6. 00				毛衣 Sweater	5. 00	
		运动衫（套） Sport-Suits	8. 00				外套 Jacket	10：00	
		短裤 Shorts	2. 50				总数 Total		
		文胸 Waist	2. 50						
		时装套裙 Woman's Suit	15. 00						
另加15%服务费 Plus 15% service change					总数 FEC ¥ Total Charge				

（2）客人要洗衣物时，通常电话通知或将要洗的衣物装入洗衣袋内挂在门锁上，客衣服务员发现后及时收取；客房服务员每天规定时间进房检查客房时，留意房内有无客人要洗的衣物袋，如有应及时收取。

步骤2：送洗客衣。

引导案例

江苏省某市一家酒店住着台湾某公司的一批长住客。一天，一位台湾客人的一件名贵西装弄脏了，需要清洗，当见服务员小江进房打扫时，便招呼她说："小姐，我要洗这件西装，请帮我填一张洗衣单。"小江想客人也许是累了，就爽快地答应了，随即按她所领会的客人的意思帮客人在洗衣单湿洗一栏中填上，然后将西装和洗衣单送进洗衣房。接手的洗衣工恰恰是刚进洗衣房工作不久的新员工，她毫不犹豫地按单上的要求对这件名贵西装进行了湿洗，不料结果在口袋盖背面造成了一点破损。

台湾客人收到西装发现有破损，十分恼火，责备小江说："这件西装价值4万日元，理应干洗，为何湿洗？"小江连忙解释说："先生真对不起，不过，我是照您交代填写湿洗的，没想到会……"客人更加气愤，打断她的话说："我明明告诉你要干洗，怎么硬说我要湿洗呢？"小江感到很委屈，不由分辩说："先生，实在抱歉，可我确实……"客人气愤之极，抢过话头，大声嚷道："这真不讲理，我要向你上司投诉！"

客房部曹经理接到台湾客人投诉——要求赔偿西装价格的一半2万日元。他吃了一惊，立刻找小江了解事情原委，但究竟是交代干洗还是湿洗，双方各执一词，无法查证。曹经理十分为难，他感到问题的严重性，便向主持酒店工作的蒋副总经理做了汇报。蒋副总也感到事情十分棘手，召集酒店领导作了反复研究。考虑到这家台湾公司在酒店有一批长住客，尽管客人索取的赔款大大超出了酒店规定的赔偿标准，但为了彻底平息这场风波，稳住这批长住客，最后他们还是接受了客人过分的要求，赔偿2万日元，并留下了这套西装。

本案例中将名贵衣服干洗错作湿洗处理引起的赔偿纠纷，客人有一定的责任，但主要责任在于服务人员没有按照洗衣服务规程进行操作，从而带来不必要的麻烦。在送洗客衣时，应按照如下流程进行操作：

1）认真核对

登记客衣前，按照客人填写的洗衣单上的各种衣物认真分类、清点、核实，认真核对衣物名称、件数，确保准确无误。

2）认真检查

清点客衣时，将衣服倒出，对照洗衣单上的内容进行清点，清点时要注明衣物的颜色等明显特征及件数。

(1) 检查衣物是否有质量问题。检查衣物是否有损坏，纽扣有无松动或脱落现象，有无污渍、褪色或布质不易洗涤等问题，以免洗后和客人发生不必要的纠纷，尤其是女宾的高级服装更应注意。在清点过程中如发现质量问题，如客人不在房间，一般的衣物可以在洗衣单上注明，待客人回房后再向客人讲明，高档服装必须征求客人意见后再根据客人的意见进行办理。

(2) 检查衣物口袋内是否有钱和物。很多客人喜欢在外衣的内口袋里装钱、护照、机票及信用卡等物品，所以应留意检查衣服兜内是否已清空，没清空的物品要及时返还客人，如客人不在房间，要交给领班，专人负责保管，并写清钱、物的数量、名称及房号。交还客人时应向客人讲明情况，并请客人当面核实签收。

3）认真登记

登记客衣时，要把房号、件数、客人对洗衣服务的要求等填写清楚、准确。具体要求如下：

(1) 房号要写准。登记时要看清客人洗衣单上的房间号；客人送出客衣时，要问明客人的房号并及时与洗衣单上的房号核对；填写洗衣单时，房号的数字要写清楚，



不要连写或草写；客人填写的洗衣单，如果房号不清，不要猜测，可与洗衣袋上的房号核对。

（2）件数要写准。如果洗衣袋为透明度较差的厚布洗衣袋，客衣取出后，应检查袋内是否留有小件衣物；登记、清点时要逐份进行，不要把几份客衣同时交叉登记、清点，以免混乱；登记时要注明“双”、“件”等数量词；客衣如附带其他小件物品，要在洗衣单上注明颜色、形状、数量。

（3）客人的要求要写准。客人有特殊要求的，按规定做好标记。如客人不在房间，留下字条让服务员代填写洗衣单，服务员代填洗衣单后应将客人字条附在洗衣单上；如客人在房间内并委托服务员代填写洗衣单，服务员应问明清洗要求后再帮客人填写，并请客人签名确认。

步骤3：认真做好客衣的分送。

1）接收客衣

（1）认真清点当日洗衣房送交洗好的客衣的总份数、件数是否准确。

（2）检查客衣账单上的房号是否是本楼层的。

（3）客房服务员在签收时，要注意洗衣单上的数量与客衣总份数是否一致。

（4）发现客衣短缺、损坏，应当面向洗衣房人员提出，商定处理方案。

（5）洗好的客衣包装不符合要求，要向洗衣部人员提出，予以改装。

（6）烫好的客衣要挂在衣架上，不要折叠摆放。

（7）检查衣服的各种装饰是否齐全。

2）分送客衣返客房

（1）18:00点前客衣送至客人房间，快洗4h内送还。

（2）按楼层房号，准确无误地送还客衣。

（3）对于“请勿打扰”及双锁房的客人，客衣服务员不可打扰，要把客衣交给客房服务中心服务员，并从门下放入“衣服已洗好”的说明卡，注意记下客人房号。

（4）送衣车内客衣包按楼层和房号顺序摆放整齐，不超载。将挂件有序地挂到车上。

（5）按房号把客衣送入房间，需用衣架挂起的衣服放进壁橱里，装包客衣放在桌上或床上，再次核对送进的衣物是否与房号相符，以及件数是否正确。

（6）若客人在房间主动问候客人，并说明来意，向客人讲明件数、金额，并请客人当面检查质量、核对数量，礼貌地与客人道别。

（7）填写《客衣送衣记录表》。

2. 洗衣服务中特殊情况的处理

1）衣物被损坏怎么办？

按国际惯例：由于饭店方面原因造成衣物缺损，赔偿金额一般以洗涤费用的10倍为限，我国由于洗涤费用便宜，按10倍赔偿客人也不满意，所以经手服务员要认真负责，不能出一点差错，否则会遭到投诉，给饭店造成经济损失和名誉影响。鉴于很多客人待洗衣服的价值远远超过洗涤费用的10倍，如果衣服损坏或丢失，饭店可考虑“保价洗涤收费方式”，即按客人对其所送洗衣物保价额的一定百分比收取洗涤费。

2）收取客衣时，如发现客人并没有填写洗衣单怎么办？

收取客衣时，如果客人在房内，请客人及时填写，如客人委托服务员填写，服务员应问明客人的清洗要求，填写完毕请客人签名确认；如客人不在房间，而是留下便条委托服务员填写，服务员填写完毕将客人字条连同洗衣单订在一起；如客人不在房间，又没有留下字条，这样的衣物暂时不予清洗。

3）客人有洗衣，但换了房间怎么办？

（1）如刚收出的洗衣，应在洗衣单上注明：如 1011 换到 1020。

（2）如待洗衣物已送洗衣房，首先服务员要告之服务中心换房有洗衣，已送洗衣房，由服务中心通知客衣组，避免入错账。

4）客人脏衣服扔到毛巾篓内，怎么办？

（1）不能视为洗衣收出。

（2）不能视为垃圾扔掉。

（3）收洗衣坚决按程序操作，装到洗衣袋未填写洗衣单的原则上不能视为洗衣，但注意遇到此类事情当时便向主管反映，询问具体做法。

5）客房服务中心通知某房间送洗衣，且收现金，但房间客人说此房所有费用是可以挂账的，如何处理？

（1）首先道歉，“对不起，先生/小姐，请您稍等，我们再核实一下。”

（2）不要在客人面前核实。

（3）请服务中心查询确认，等其通知再做处理。

6）客人提前离店但客衣还未洗好，怎么办？

（1）不管是何种原因都应向客人道歉。

（2）将客衣清洗情况向客人说明。

（3）如来得及，应马上清洗好送到客人房间。

（4）如来不及，也应包装好送到客人房间，同时视情况给客人减免洗衣费。

10.1.3 客房小酒吧服务

客房小酒吧的配备是国家旅游局对三星级以上饭店的要求，为方便客人在房间享用酒水饮料的需求，同时增加饭店客房收入，三星级以上饭店客房内一般要设微型酒吧（包括小冰箱），提供适量软、硬饮料和干果如图 10.1 所示。

1. 客房小酒吧物品的配备

1）饮料及佐酒食品的配备。按规定，配备的软饮料要不少于 5~8 种，硬饮料不少于 3~5 种，同时还配备佐酒小食品。

2）服务用具与用品的配备。提供与酒水、饮料配套的酒杯、水杯、开瓶器、调酒棒、纸巾等用具用品，由客人自由取用。

3）账单的配备。为了便于管理，吧台上应放置账单（客房小酒吧账单，见表 10-3），账单多为无碳复写纸，一式三联，第一联和第二联送总台收银处，其中一联作为记账结账凭证，另一联在结账时交给客人；第三联供客房部申领和统计用。账单上面注明各项饮料食品的储存数量和单价，请客人每次消费后填写耗用数量并签名。





图 10.1 客房小酒吧

表 10-3 客房小酒吧账单

MINI-BAR CHARGE VOUCHER

亲爱的贵宾：

希望您能尽情享受房内小酒吧的饮品。

客房部服务员将每日核对您所饮用品数量，并把清单送到会计部转入您的账目内，如您需要其他特别饮品服务，请拨内线电话“4518”。

为了能准确地计算您的账目，请您在结账离店时，将此单带到收款处。

谢谢！

Dear Guest：

Please feel free to enjoy the facility of your Mini Bar provided for your convenience，your room attendant will collect this voucher daily and take it down to the Front Office Cashier for billing to your account. If you require any additional service，please call Room Service on Ext “4518”.

Should you have some drinks on the day of your departure，please hand in your list voucher to the Front Office Cashier at check out time.

Thank you!

房号 RoomNo. ___________　　日期 Date ___________

品类 Items	点存 Inventory	耗量 Consumed	单价 Unit Price	小计 Sub. Total
金牌马爹利 Martell VSOP	2		30.00	
施格兰金酒 Seagram's Gin	2		28.00	
皇冠伏特酒 Smirnoff Vodka	2		25.00	
威士忌 Whisky	2		30.00	

续表

品类 Items	点存 Inventory	耗量 Consumed	单价 Unit Price	小计 Sub. Total
人头马 VSOP Remy Martin	2		28.00	
黑方·红方 Blace Label Red Label	2		35.00	
青岛啤酒 QingDao Beer	2		8.00	
可口可乐 Coca Cola	2		8.00	
保鲜粒粒橙 Balsam Snappy Orange Drink	2		8.00	
芒果汁 Mango Drink	2		6.00	
崂山矿泉水 Lao Shan Mineral	2		3.00	
水蜜桃汁 Peach Drink	2			
合计 TOTAL				
10%服务费　10%SERVICE CHARGE				
总计 GRAND TOTAL				

2. 客房小酒吧的管理

（1）每天上午由专人检查住客房间内小酒吧消耗情况，填写小酒吧日消耗单，见表10-4，并交总台收银处。

（2）走客房间在宾客离开房间后，立即检查小酒吧饮品情况，用电话通知总台收银处，并及时补充饮料，使其成为正常状态。

（3）在宾客离店结账时，总台收银员应询问宾客是否动用了小酒吧的饮料，也可以用电话通知楼层服务员检查小酒吧。

（4）团队宾客结账需要客房部和团队联络员密切配合。在团队离店前半小时，客房部负责对所有团队宾客房间的小酒吧进行核点，将消费的饮料数分别填在各房间小酒吧的点算单上，并及时送总台收银处。团队结账时，由全陪或领队协助收银员分别向个人收取费用。



表 10-4 小酒吧日消耗单

领班　　　　　　　　　　　　　楼层　　　　　　　　　　　　　日期

	粒粒橙	青岛啤酒	矿泉水	呕卡咖啡	八宝粥	椰子汁	红牌威士忌	白兰地	可口可乐	黑牌威士忌	进口矿泉水	番茄汁	雪碧	杏仁露	
01															
02															
03															
04															
05															
06															
07															
08															
09															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
上午															
下午															
小计															

3. 客房小酒吧服务流程与标准

引导案例

在北京某四星级饭店的客房内，均配有小冰柜，里面备有供应给客人的酒水饮料及盒装巧克力。一天某房间的客人离店，服务员去查房。她打开冰柜，看了看酒水数量，又看看巧克力盒没有动，就向总台报告了客人消费的酒水数。客人离店了，领班前来查房，发现冰柜里的巧克力只是个外包装盒，里面是空的。原来客人把巧克力吃掉了，仍然把巧克力空盒好好地摆在冰柜里，用金蝉脱壳计把服务员给骗过了。针对此情况，该服务员不仅赔偿了两盒巧克力，还受到一次警告处分。



房内饮料服务旨在方便客人消费，增加客房销售收入。本案例中，客房冰柜中的两盒巧克力跑账事故的原因：一是客人素质低；二是服务员工作责任心不强，使客人“金蝉脱壳”伎俩轻而易举地得逞。为了避免发生跑单现象，服务员必须认真负责，严格按照下列小酒吧服务流程与规范开展工作：

1）楼层负责饮料补充

步骤1：客房服务员在每天上午清扫房间卫生时，清点冰箱内的各种饮料。走客房在客人离房后要迅速进入房间，检查冰箱内酒水饮料情况，如有饮用，及时通知收银处。

步骤2：查阅客人填写的饮料单，检查数量是否相符，核对冰箱内的酒水饮料时要认真，最好逐一核对，要特别注意瓶盖封口和罐装饮料底部，防止客人“偷龙转凤”。

步骤3：核对无误后，将饮料单送到客房服务中心或酒水中心，通过计算机对其记账，（也有的饭店将饮料单直接送到收银处记账）。开过账单后，用过的杯子等用品应及时撤换，随时放上新账单。

步骤4：添加冰箱内的饮料，领取的各种酒水饮料要检查外包装有无问题，并将其擦干净后再送入客房。

步骤5：冰箱内的酒水饮料少了，但客人讲没有饮用，这种情况时有发生。如有这种情况应及时向上级汇报。

2）专人负责饮料补充

每天在指定时间内由领班统计，填写楼层饮料日报表，并根据楼层饮料消耗情况及时补领。有些饭店设专职酒水员，专职负责客房酒水，即负责饮料的检查、送单、领取、补充、报损等工作。

10.1.4 擦鞋服务

引导案例

初夏，一连下了数天大雨。在哈尔滨市大庆宾馆崭新的大堂里，由于服务员几乎一刻不停地擦地面，所以虽然外面滂沱大雨，大堂内却洁净如常。

一天晚上9时光景，酒店总台接到504房客人来电。

“有件事想麻烦一下，”一位操着山东口音的客人十分客气地说道，“我们下午到郊外去游览，遇上了大雨，皮鞋被淋湿了，我们没有备用的鞋子，明天还要去运输公司谈笔生意，不知您有没有办法把我们的皮鞋弄干？”

“没问题，你们的困难就是我们的困难，我立即与客房部联系，他们会派人来处理的。”总台接待人员的坚定口吻使山东客人放心下来了。

电话挂后才2min，504房的电铃响起，一位服务员出现在门前。



"两位先生的皮鞋湿了，交给我吧。听说你们明天要办事，我明天早晨8点送来不会太迟吧？"这位看上去才十七八岁的男服务员还未摆脱稚气。

当他被告知客人要到10点才离店，心就定了。他提着两双由于浸透水分而变得沉重的皮鞋来到楼层值班室。

服务员望着这两双皮鞋，真傻了眼，不但湿透，而且还极脏，缝隙内、针脚处沾满了泥，黑颜色成了斑斑驳驳的黄褐色！他用一块布，蘸水后擦去表面上的泥，再用旧牙刷除去缝隙中的污垢，足足花了半个小时才使皮鞋再现黑色。由于鞋子实在太湿，他只得去洗衣房求助，用烘干机把皮鞋慢慢烘干，再放在风口吹冷，鞋子轻了几近一半。他提了两双皮鞋又回到值班室，找出黑鞋油，三下五去二地擦了起来。没多久，皮鞋又是乌黑锃亮了。

第二天早晨8点，服务员按想504房间的电铃，当客人看到皮鞋整洁如新时又惊又喜，不相信是自己的皮鞋。

在对客服务中，每个饭店从业人员都应学会"换位思考"，充分理解客人的合理需求，让客人感到最大限度地满足，使饭店获得良好的经济效益和社会效益。擦鞋服务是国家旅游局规定的三星级以上的饭店须向客人提供的一项免费服务项目。客房服务员通常在两种情况下为客人擦鞋：一是客人吩咐；二是发现客人鞋脏时，尤其是雨雪天气，主动为客人提供擦鞋服务。擦鞋服务的服务流程与规范如下：

步骤1：房间内均备有鞋篮，客人将要擦的鞋放在鞋篮内或电话通知，或放在房间的明显处，客房服务员在接到有关擦鞋服务的电话或要求后，在饭店规定的时间内赶到客人房间收取皮鞋如图10.2所示。



图10.2　鞋篮

步骤2：收取皮鞋时，在小纸条上写明房号放入皮鞋内，以防送还时出现差错。

步骤3：擦鞋在工作间进行，擦鞋时先在鞋下垫上一张废报纸，用布和鞋刷将表面上的浮土擦去。

步骤4：根据客人皮鞋的面料、颜色选择合适的鞋油或鞋粉。特殊颜色的皮鞋，在选用近色的鞋油时，可在鞋的后跟处轻轻试刷，若不符可用无色鞋油代替，以免皮鞋串色。

步骤5：将鞋油用刷子擦均匀，鞋油不宜过多。鞋底和鞋口边沿要擦干净。如擦皮凉鞋时，应在鞋的内侧垫上干净布以防弄脏客人的袜子。

步骤6：5min后，再用干净鞋刷擦亮，最后用干净擦鞋布擦亮，使之达到客人的要求。

步骤7：一般晚间30min（白天10min）后将擦好的鞋送至客人房间，如果客人不在，应放于壁橱内的鞋篓旁，不要忘记取出鞋内小纸条。



10.1.5 访客接待服务

1. 对访客的管理规定

(1) 凡是住客本人带来的来访客人，服务员可不予询问，但要做好记录，记明进出时间和男女人数。

(2) 对于独自来访者，要问明情况，必要时可礼貌查验证件，并应先往房间打电话征得客人同意，再给客人带房；如客人不在房间，应请访客到公共区域等候，不可在楼层逗留。

(3) 如住客不在房又没有亲自留言，不得让访客进房等候。如来访者持有门匙应当即收缴，待住客回来后再做处理。

(4) 到了饭店规定逗留的时间，服务员要给仍有访客的客房打电话，促请访客离店。若访客因事不能离店，需要在客房逗留，必须到总台办理入住登记手续。超时不肯离房又不愿办手续的，应报大堂副理或保安部处理。

2. 访客接待服务流程与规范

步骤1：访客抵达，问清来访者的姓名、单位并查看有效证件，问清住店客人的房号、姓名、性别等情况，如与住客情况相符，可让来访者填写，饭店会客登记单，见表10-5。

表10-5 饭店会客登记单

值班员签字：

<table>
<tr><th rowspan="2">来宾姓名</th><th rowspan="2">性别</th><th colspan="3">关系</th><th colspan="2" rowspan="2">单位或住址</th><th colspan="3" rowspan="2">电　　话</th></tr>
<tr><th>工作</th><th>亲属</th><th>朋友</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="3">会见何人</td><td colspan="5"></td><td>房号</td><td></td></tr>
<tr><td>会见时间</td><td colspan="5">年　月　日　时　分</td><td colspan="3">离开房间时间</td><td>时　分</td></tr>
<tr><td>证件名称</td><td colspan="5"></td><td colspan="4">号码</td></tr>
<tr><td>备注</td><td colspan="9">1. 会见时请出示身份证件，按规定登记
2. 待客房服务员征得被访人同意后，方可允许进入房间
3. 本店会客时间08:00—23:00，不得留宿，谢谢合作</td></tr>
</table>

注：此会客登记单一式两份，客人离店时将此单收回，并将访客离店的时间填在存根上。

步骤2：通过电话与住客联系，征得住客同意后，再引见给客人。

(1) 住客不在房间：向访客说明，并提示其到总台办理留言手续。

(2) 住客同意会见：按住客的意思为访客引路。

(3) 客不愿意接见：先向访客致歉住客不在房间，然后委婉请其离开，不得擅自将住客情况告诉访客。



（4）住客事先要求服务员为访客开门：请住客先到大堂经理处办理相关手续，访客抵达时，服务员与大堂经理联系，证实无误后方可开门。

步骤3：如果会客地点在客房，将来访者引领进房后，礼貌询问客人是否需要茶水、饮料、毛巾等，如访客超过三人，主动增加座椅和茶杯，也可以向客人推荐会客室；如果住店客人事先有交代，应在来访前半小时做好会客的准备工作，向住店客人问清客人来访人数、时间、是否准备饮料、鲜花，有无特别的服务要求等。如果会客时间较长或人数较多，应及时为客人续水或添加饮料。

步骤4：访客离开后要及时撤出加椅、茶具等，再次整理好房间，以方便住客休息。

步骤5：做好访客进出的时间记录，如超过访问时间，访客还未离开，根据饭店规定，先用电话联系，提醒客人，以免发生不安全事故。

步骤6：对没有住客送的访客要特别留意，特别留意其带出物品。

10.1.6 物品租借服务

1. 租借物品服务的相关规定

（1）租借物品需要出示有效证件并填写物品租借凭单。

（2）认真遵守租借物品的租换时间，租借物品的使用时间如要求延长，应事先告知客房服务员。

（3）贵重物品按规定收取一定数额的押金。

（4）在使用过程中，对于出现故障的物品，客人不得自行处理；请及时通知客房服务员联系维修工，前来检修。

（5）租借物品，如被客人因使用不当而造成损坏，客人应按有关规定赔偿。

2. 租借物品服务流程与标准

步骤1：接到客人租借物品通知后，由服务中心负责派送，客房服务员负责注明物品名称、编号和租借时间。

步骤2：将客人需租借的物品送至客人房间，问清客人归还时间，根据情况向客人演示。

步骤3：填写租借物品登记表，见表10-6。

表10-6 租借用品登记表

日期	品名	数量	房号	租借时间	经手人	归还人	归还时间

步骤4：在工作过程中，随时注意客人租借物品的使用情况，如果发现客人损坏

或损失租借物品，应向上级汇报，客房服务员处理不了的由主管出面处理。

步骤 5：如在中途需收回时，服务员要礼貌询问客人是否可以收回。“先生/小姐，您好，请问您借用的×××是否使用完了，我们可以收回吗？”“如您再次需要，请拨打电话×××与我们联系。”

步骤 6：到归还时间，主动与客人联系，礼貌地询问客人是否需继续使用。如果房间挂有“请勿打扰”牌，一旦该房取消“请勿打扰”牌子或遇到该住客时，应礼貌地询问客人是否需要继续使用。

步骤 7：楼层服务员将租借物品收回及时还给服务中心并在交班上注明已归还。

步骤 8：收回租借物品应对其清洁、消毒再将其放回原处。

步骤 9：客房管理人员应根据客人需求的变化，不断补充租借物品的品种，调整其数量。

10.1.7 托婴服务

托婴服务是高星级饭店向客人提供的一个服务项目，也是为外出活动办事的住客提供短时间的照管婴幼儿童的有偿服务。此项服务大多由客房部服务员在班后承担，或是向社会服务机构代雇临时看护服务员。

1. 看护服务员任职资格要求

托婴服务责任重大，对看护服务员有严格的要求，其任职资格如下：

1）具有高度的责任心，能够严格按客人吩咐照料婴幼儿；

2）接受过照料婴幼儿的专业培训；

3）懂得并掌握照看婴幼儿的专业知识和技能；

4）有照看婴幼儿经验并略懂外语；

5）了解东西方文化与习俗方面的差异。

2. 托婴服务流程与标准

引导案例

在某家高星级饭店的一个豪华套房中，饭店的婴幼儿看护服务员小钟正为一对来自香港的年轻夫妇照看他们五岁的小男孩。为了不让顽皮的小男孩在独子跑动中摔伤，小钟想尽了办法和小孩做各种各样的游戏，甚至趴在地上让小孩当马骑，来自香港的小孩对这个游戏特别感兴趣，而且玩得特别开心，房间中不时传来小孩愉快的笑声。

正在此时，小男孩的父母从外面回来，当他们看到自己的儿子正骑在小钟趴着的身子上时，当即向小钟表示极为不满，还表示将拒付托婴费用，因为小孩子在饭店并未受到很好的照料。站在一旁的小钟怎么也不明白自己到底做错了什么。



大堂副理接到投诉后，经过认真的调查才了解到客人不满的真正原因：这对事业有成的夫妇极为重视自己孩子的心理健康，他们认为小钟让孩子当马骑的做法将会影响小孩子正常的心理发育。

大堂副理在了解了投诉的真相后，立即向客人表示歉意，并向客人做了必要的解释："先生，对不起，由于托婴服务是饭店新增加的服务项目，因而经验不足，服务员小钟这样做的出发点并无恶意，只不过她不知道你们的具体要求，相信下次不会发生类似的情况。还请你们谅解。"次日，大堂副理还专门为这对夫妇送上了花篮，以再次表达饭店的歉意和诚意，同时预祝小孩即将到来的生日愉快。

为了方便携带婴幼儿的住店客人外出，许多高星级饭店都为客人提供婴幼儿的托管服务，但这项服务有一定的风险，因此看护服务员必须严格按照托婴服务相关规范要求进行服务，以免引起客人的不满。托婴服务的服务流程与规范为：

步骤1：客人须提前三小时与客房服务中心联系，并填写婴儿照看申请单见表10-7，以便看护服务员了解小孩的特点及家长的要求。

表10-7 婴儿照看申请单

BABY SITTER REQUEST

Date ________

Guest'Name ________ Room No. ________

Dear Guest,

As requested by you, we have arranged for: Name of Baby Sitter ________ to report to you from ________ to ________ on ________ Tick (√) the appropriate

Breakfast	Yes□ No□	Lunch	Yes□ No□	Dinner	Yes□ No□

kindly note that there is a minimum charge of FEC ¥ ________ for the first 2 hours of Babysitting. A fee ofFEC ¥ ________ is charged for each additional hour. If you release the babysitter after 11: 00 pm. please pay her a fee ofFEC ¥ ________ for taxi fare. A payment should be made direct to the hotel Cashier. Under no circumstances shall our hotel be liable tocompensate the hotel guest for any accident, negligence caused by the babysitter on purpost.

I fully accept the above term and conditions

signature ________ signature ________

HOUSEKEEPER GUEST

步骤2：告知客人饭店的收费标准及注意事项。托婴服务一般以3h作为计费起点，超过3h，则按小时增收费用，超过午夜十二点，要另加TAXI费用。

步骤3：看护服务员上岗前15min由当值主管陪同前往客房，并向客人介绍。保育员在接受任务时，向客人了解看护要求及婴幼儿的特点，以便提供针对性服务。

步骤4：看护服务员严格遵照家长和饭店的要求在规定区域内照看小孩，注意小孩的安全及饮食起居，不得随便给小孩东西吃。在照看期间，若婴幼儿突发疾病，应立即报告客房部经理，以便得到妥善处理。

步骤5：托婴服务完成后，看护服务员一定要通知当值主管，并立即将《婴儿照看申请单》送至总台结账处，所有费用都在前台收款处直接结算。

10.2 客房针对服务

任务设置

以学习小组为单位，分别走访一家三星级饭店、一家四星级饭店和一家五星级饭店，搜集不同等级的饭店在客房针对性服务方面的成功做法，并把它们记录下来，形成调研报告。

课前导读

无障碍酒店——全心全意为残疾人服务

名震酒店业界的瑞士酒店的“无障碍构想”就是善待残疾客人的表率。“无障碍构想”主要体现在三个方面：

一、建筑设计

1. 斜坡式通道：所有有台阶的地方，均另设一个斜度很小的斜坡，方便轮椅进出。

2. 半米扶手：在楼梯、电梯、走廊等客人疏散的地方，都沿墙壁设置了两排半米和一米高的扶手，以便残疾人掌握平衡和辨别方向。

3. 专用按钮：在电梯按钮、门铃按钮等上均有专门设计。

二、设施设备

1. 残疾人健康中心：专门为残疾人进行健身、康复治疗而设立。

2. 残疾人客房：专门为残疾人设计的可以自行护理的客房，有特质卫生盥洗设备、语音提示设备、紧急呼救电话等。

3. 残疾人专用餐具：桌椅的高度低于普通餐桌，餐椅有扶手，餐具均为仿瓷塑料，不易摔破。

三、服务项目

1. 指定私人护理：每当有残疾客人入住，酒店都会派专人负责照料其生活起居，尽管从经济账上来说未必合算，但酒店一直坚持不渝。



2. 登门办理手续：残疾客人入住的登记手续和离店结账手续都是在客人房间里由专人上门办理的，免了客人守候之苦。

3. 全程免费接送：残疾客人来店或离店时，酒店行李部都会派专人负责接送，一直到客人安全抵达或离开。

新课导入

饭店的客人来自世界各地和不同的社会阶层，由于身份地位、宗教信仰、生活习惯以及外出目的等各不相同，因而对客房服务要求既有共性又有个性。下面就饭店常见的住客类型做一一介绍，以便了解客人的个性特点，提供具有针对性的服务。

10.2.1　贵宾

1. 贵宾的等级

饭店的贵宾可分为A、B、C三个等级。

1）A级：A级贵宾主要包括党和国家领导人，外国的国家元首、政府首脑等。

2）B级：B级贵宾包括我国及外国的政府部长，世界著名的大公司的董事长、总裁或总经理，省市、自治区负责人等。

3）C级：C级贵宾包括：

（1）地市级主要党政官员。

（2）各省（市）、自治区旅游部门的负责人。

（3）国内外文化、艺术、体育、新闻界的负责人或著名人士。

（4）各地星级饭店的总经理。

（5）相关行业的负责人或关键性人物。

（6）与饭店有协作关系的企事业单位负责人。

（7）饭店总经理要求按VIP接待的其他客人。

2. 不同等级贵宾接待标准

1）A级

（1）迎送：总经理和部分服务员在大厅门口列队迎送。

（2）客房物品配备：除配备常规用品外，另增配如下。

① 放置与房间格调协调的工艺品。

② 写字台上或会客室茶几上放一盆插花（盆景），卫生间云台面上放一瓶插花。

③ 每天放一篮四色水果并提供相关的用具用品和四种小点心。

④ 总经理亲笔签名的欢迎信和名片。

⑤ 每天放两种以上的报纸（外宾房放英文版的《中国日报》）。

⑥ 做夜床时赠送一份精致的工艺品。

(3) 餐饮。

① 客人抵店的第一餐，由总经理引领客人进餐厅。

② 使用专门的小餐厅。

③ 每餐开出专用菜单，交有关方面审查。

④ 专人服务。

⑤ 专人烹制。

(4) 保安。

① 事先留好停车位。

② 饭店四周警卫和巡视。

③ 设专用通道和客梯。

2) B级

(1) 迎送：总经理、大堂副理、礼宾员等人员在大门口迎送。

(2) 客房物品配备：除配备常规物品外，另增配如下：

① 写字台上或会客室茶几上放一盆插花（盆景），卫生间云台面上放一瓶插花。

② 总经理亲笔签名的欢迎信和名片。

③ 每一天放一篮两色水果并提供相关的用具用品和两种小点心。

④ 每天放两种以上报纸（外宾放英文版的《中国日报》）。

⑤ 做夜床时赠送一份饭店特制的纪念品。

(3) 餐饮。

① 客人抵店后的第一餐，由总经理或副总经理引领客人进餐厅。

② 使用专门小餐厅。

③ 每餐开出专用菜单。

④ 专人服务。

(4) 保安：事先留好停车位。

3) C级

(1) 迎送：总经理或副总经理或大堂副理在大门口迎送。

(2) 客房物品配备：除配备常规物品外，另增配如下：

① 写字台上或会客室茶几上放一盆插花（盆景），卫生间云台上放一瓶插花。

② 每天放一篮两色水果并提供相关的用具用品和两种小点心。

③ 放总经理签名的欢迎信和名片。

④ 每天提供两种或一种报纸（外宾房放英文版的《中国日报》）。

⑤ 做夜床时赠送一枝鲜花或一块巧克力。

(3) 餐饮：根据具体情况定。

3. 贵宾服务流程与标准

1) 贵宾抵店前的准备工作

(1) 楼层服务员对贵宾房进行大清扫（完成各项计划卫生），保证整齐、清洁。

(2) 检查房内各种设备和设施，确保完好、有效（避免遗漏花洒、晾衣盒、风筒、保险箱、电热水壶、电视效果）。



（3）按贵宾等级布置要求（表 10-8），向领班领齐各种物品，具体配置如下：

表 10-8 贵宾等级布置要求

贵宾等级	易耗品配备	
A 级	按套房标准配置	在 B 级贵宾的基础上，另外配置带有银酒水篮的红酒一瓶，根据客人生活习惯等特点提供针对性用品
B 级	按套房标准配置	在 C 级贵宾的基础上，另配服务卡、天气预报、卷纸、方巾一条、红酒一瓶、大瓶装洗漱用品或生活用品、烫金的印有客人姓名的信纸、信封
C 级	按套房标准配置	单枝花（花瓶）、浴盐瓶、棉球瓶、茶篓、欢迎卡

（4）房间布置完毕，按照领班、楼层主管、客房部经理、大堂副理的顺序进行严格检查，发现问题，立即纠正。

（5）楼层服务员再次进房巡视一遍并抹尘、吸尘，确保万无一失。

2）贵宾到店的迎接工作

（1）接到贵宾到店通知后，服务员在梯口迎接客人。

（2）见到客人应面带微笑，使用礼貌用语，以姓氏加头衔称呼客人并主动问好，“××先生/小姐（女士），您好，欢迎您光临”。

（3）国内饭店一般对贵宾提供“五到”服务，即客到、微笑到、敬语到、茶到、毛巾到。

① 服务员将事先按接待要求准备好的毛巾、茶水（或饮料）用托盘送进客人的房间。

② 按照先上毛巾后上茶的顺序进行服务。

③ 上毛巾时，使用毛巾筐或服务夹，注意保证毛巾的香度、湿度、温度和柔软度符合质量标准要求。

④ 敬茶时，把茶杯放在茶碟上，茶杯与茶碟之间垫有带店标的纸垫，茶杯把摆在客人的右手边，伸出右手做一个请客人用茶的手势，并轻声说：“请用茶”。

（4）客房服务员服务完毕，面带微笑地向客人说“如果在住店期间有什么服务需求，请拨打客房中心电话‘×××’，我们很愿意为您效劳，希望您在这里居住愉快，再见。”然后后退一步，转身离开，走到房门前转身面向客人，轻轻把房门带上。

3）贵宾住店的服务工作

（1）贵宾入住后，应尽量了解贵宾在店期间的时间安排，根据客人习俗、活动特点及特殊要求，随时注意为客人提供各种有针对性的服务，当客人外出时，要及时对客房进行小整理。

（2）进房开夜床时，根据入住人数为客人放置巧克力，并多配一条地巾放置床头柜前，把拖鞋按要求摆在上面。

（3）留心贵宾的喜好，做好记录并及时将有关信息传递到总台，以便完善客史档案。

4）贵宾离店的结束工作

（1）接到客人离店通知后，应立即到梯口等候，为客人按电梯，电梯到达楼层



时，请客人进入电梯，电梯关上三分之一时，向客人道别"祝您旅途愉快，欢迎您再次光临。"

（2）道别客人后，应及时回房检查，发现遗留物品应尽快设法送交，服务员协助领班做好各种物品的回收与检查工作，把房间恢复成原状。

10.2.2 会展旅游者

会展旅游国际上统称为 MICE（Meetings Incentives Conventions Exhibitions），是一种综合性的旅游服务形式，包括各种专业会议、博览交易活动、文化体育盛事、科技交流、奖励旅游等。会展旅游具有季节性不强、组织规模大、客人档次高、逗留时间长、消费能力强、利润丰厚等特点，被誉为"旅游皇冠上的宝石"。根据全球权威的国际会议组织——国际大会和会议协会（International Congress & Convention Association）的统计，每年全世界举行的参加国超过 4 个、参加外宾超过 50 人的各种国际会议达 40 万次以上，会议总开销逾 2800 亿美元。

饭店通过接待会展客人，可以提高饭店的知名度和影响力、建立稳定的客源市场、平衡饭店淡旺季客源、提高客房的出租率。会展客人一般对客房的需求量打，对饭店的会议、展览、娱乐等设施使用频率高，访客多，会客量大，希望饭店提供安全宁静的客房，客人会后回房时间比较集中，回房后服务要求较多。

针对会展要求，饭店可设立专门机构，为会展客人提供针对性强、专业化水平高的服务，客房部应做好会展客人的接待服务工作，服务要点如下：

（1）提供热情周到的服务。

（2）卫生清扫适度掌握，不宜过勤，特别是客人的会议文件不得随便翻动或丢弃，要有较强的保密意识。

（3）将同一展会的客人尽量安排在同一楼层或邻近楼层。

（4）房间提供的信纸、信封等用品要充分。

（5）平时多介绍当地的名胜古迹、特色产品等。

（6）做好客人的各种委托代办服务。

（7）针对客人会议结束后几乎同时回房、服务要求多的特点，设立客房服务中心的饭店最好提供临时的楼层值台服务，满足客人的临时需要。

（8）会展期间，由于人员混杂，流动性大，因此要做好客房的安全保卫工作。

10.2.3 商务型客人

商务型客人是现代饭店的主要客源之一，据统计，商务旅游者占饭店所有客源的53%，其支出至少占全球旅游观光消费的 2/3。商务旅游者多以散客为主，由于出行率高，往往喜欢选择熟悉的饭店和曾经住过的房间。具有消费高、回头率高、要求高的"三高"特点。

针对商务型客人的需求特点，许多星级饭店都开设了商务（行政）楼层，提供针对性服务：



（1）在行政楼层设置服务台负责办理客人的入住、离店手续。

（2）配备完备的商务中心。

（3）房间设施设备的配备充分考虑客人的办公需求，如宽大的办公桌、种类齐全的办公用品、先进的通信设备等。

（4）客房服务项目齐全并选派素质高、业务精、外语好的员工为商务客人提供优质高效的服务。

（5）商务客人访客较多，服务员应提供热情周到的访客接待服务。

（6）提供高质量的洗衣、擦鞋服务。

（7）向客人多推荐饭店康乐中心提供的各种娱乐项目。

10.2.4 观光旅游者

观光游客一般以团体为主，其活动有组织、有计划地统一进行，日程安排紧凑。这类客人的消费能力大大低于散客，对房价比较敏感，对房间设施设备要求不高，但对客房服务质量及饭店的娱乐设施有较高的要求，委托服务比较多。

（1）针对观光旅游者吃好、住好、玩好的需求特点，在分配房间时要尽量将客人集中在同一楼层或相近楼层。

（2）协助行李员做好行李的分发工作。

（3）对团体成员一视同仁，公平对待。

（4）根据他们的作息时间，做好早晚服务工作，如早上的叫醒服务要准时、提醒客人带好外出的物品、在客人回店前调节好房间的温度、开好夜床等。

（5）委托服务要主动热情，保质保量。

（6）主动向客人介绍本地的旅游景点、地方风味、土特产品等。

10.2.5 长住型客人

饭店一般将入住时间超过一个月的客人称为长住客人，他们大多为国内外的公司、商社或长住机构在饭店长期包租客房作为办事处，也有外国雇员携带家属长期居住的。由于客人长期居住，往往会要求对客房设施的摆件和安装做一些调整。他们不仅将客房作为住宿场所，而且还作为接待、办公、会见客户的场所。

（1）客房服务员在服务时要熟悉客人的生活习惯、性格、爱好等，对客人以诚相待，相处融洽。

（2）由于客人工作繁忙，清扫房间的时间要与客人协商，尽量安排在客人的非工作时间。

（3）清扫时要特别注意客人的文件、物品等不能随便丢弃或移放。

（4）日常服务中要注意检查有无安全隐患，随时提醒客人要注意安全。

（5）为长住客人做好来访客人的接待工作。

（6）安排的服务人员要相对稳定，以便客人熟悉，产生亲切感。

（7）经常征求客人意见，如发现问题，应及时解决。

10.2.6 港、澳、台胞及华侨

随着我国经济的发展和改革开放政策的不断实施，华侨、外籍华人、港澳台胞回大陆探亲访友的人也日益增多。在接待过程中，一定要亲切热情、关怀照顾，使他们有到店如到家的温馨感。

（1）服务员在为客人服务时要积极主动，表现出祖国大陆人民对他们的热情友好。

（2）在生活上多关心他们，特别是老年客人更要多方关照。

（3）做好问询、会客、留言等服务。

（4）热情地帮助客人寻找失散多年的亲友。

（5）向客人多介绍家乡的发展变化、名胜古迹、土特产品及特效中药等。

10.2.7 疗养型旅游者

随着人们生活水平的提高，人们越来越重视自己的身体健康，很多客人选择温泉、矿泉或优美恬静的自然景点作为看病、疗养或休假的目的地。这类客人住店时间长，活动有规律，对住房有特殊的要求，如房内的光线充足、窗外景色优美、安静、起居方便、价格合理等，并希望得到热情周到的照顾。

（1）根据客人的需求特点，尽量安排僻静的房间。

（2）服务要周到细心，多与客人进行交流，尽快摸清客人的生活规律。

（3）客人休息时不要打扰，保持楼道安静。

（4）根据客人的病情有针对性地介绍食疗保健知识，推荐适合客人口味的饮食，并为客人在房用餐提供方便。

（5）对于因长期患病而心细多疑的客人，服务时更要注意他们的表情和情绪，及时给予必要的帮助。

10.2.8 蜜月旅游者

很多新婚夫妇会选择外出旅行来欢度蜜月，这样既能观赏优美的风景名胜，又能得到一次难忘的经历。他们希望饭店能提供一个安静、浪漫的客房，能得到别人的关注和祝福。

（1）饭店应为客人安排安静、明亮的大床间客房，必要时，按照客人的要求和风俗习惯，布置好“蜜月客房”。

（2）见面要祝福客人，通常饭店还要赠送礼品以示祝贺。

（3）客人白天外出时要抓紧时间打扫房间，客人回房后要少进房打扰。

10.2.9 残疾客人

对待残疾人士住店，要给予特别照顾包括：

（1）所有人员对残疾人士要有同情感，给予特别热情的对待。任何时候、任何场合都不能围观议论，不许投以讥笑甚至轻视的眼色，也不能过分使用同情的言辞，避免加重残疾人士的自卑感。

（2）对行动不便、生活自理能力较差的残疾客人，客房部、餐饮部要指定责任心



强、热情礼貌的服务员专人接待护理。接送客人出入房间、上下楼、进出电梯、在餐厅用餐、在商品部购物、参加会议等，都要无微不至地体贴照顾，并经常不断地征求客人意见，改进服务方法，改善服务质量。

（3）不随意与客人交谈其残疾原因，避免引起客人不愉快。在客人情绪不稳定、显示悲伤或急躁时，要设法引开客人注意力，使其情绪逐渐稳定。

（4）对残疾人士因行动不灵活损坏客房、餐厅物品时，要及时给予安慰，不要急于提出索赔事项。

（5）对使用残疾车的客人，在没有残疾人行道的区域或上下车时，服务员要主动协助客人。

10.3 特殊情况处理

任务设置

京城P饭店住进一个泰国旅游团，第三天离店赶往南京继续中国的旅行。到了南京以后，一名泰国客人发现自己的金项链不见了，非常着急。金项链重约60g，24K金，并镶嵌9尊佛像，是传家之宝。客人找到领队反映了这个情况，领队迅速与P饭店取得联系，希望店方能协助寻找。大堂经理与客房部经理一起检查了失物招领本，没有发现任何人交来的金项链遗留物品记录，询问当班领班也不知道此事。饭店决定由保安部协助调查，通过钥匙读码，读出进入房门前几十次人员的记录，发现本段服务员小李在下午2～5时之间进入房间达5次之多。饭店认定很有可能是他所为。小李当天不当班，保卫部请示上级后决定赶往其家进行当面质询。在政策攻心下，小李终于交出了这条9尊佛像金项链。原来是客人下午2时离店以后，他在做房时在床单里发现了这条金项链，本想送到客房部办公室，但转念一想，再等等看，若客人回来寻找，再送也不迟，随即将项链放进床橱里。快下班了，还没有任何动静，他判断客人不会回来寻找了，一股占有欲望涌上心头，便将项链带回家。找到金项链后，饭店决定马上派保卫部经理乘晚上7时的航班赶往南京，亲自将金项链送到客人手里。

问题：本案例带给你的启示是什么？

课前导读

希尔顿饭店公司的金科玉律

希尔顿饭店公司已是世界公认的饭店业中的佼佼者。希尔顿饭店的宗旨是“为我们的顾客提供最好的住宿和服务”。希尔顿的品牌名称已经成为“出色”的代名词了。唐纳德·希尔顿在老年时撰写了一本自传《欢迎惠顾》，总结了自己一生经营酒店的经历、经验与教训，其中包括酒店管理的七条金科玉律：



(1) 酒店联号的任何一个分店必须要有自己的特点，以适应不同国家、不同城市的需要。

(2) 预测要准确。

(3) 大量采购。

(4) 挖金子：把饭店的每一寸土地都变成盈利空间。

(5) 为保证酒店的服务质量标准，并不断地提高服务质量，要特别注意培养人才。

(6) 加强推销，重视市场调研，应特别重视公共关系，利用整个系统的优势，搞好广告促销。

(7) 酒店之间互相帮助预定客房。

新课导入

客房接待服务过程中会遇到各种各样的人和事，不可避免地会发生一些特殊情况。服务员应本着小心慎重、耐心细致，不急不躁，把握尺度；及时汇报，做好记录的原则积极进行处理，使特殊情况得到及时的解决。作为客房服务员，应具备熟练处理特殊情况的能力。

10.3.1 客人物品丢失的处理

引导案例

江先生是北京某报记者，4月26日上午9点来成都采访报道有关西部开发的一个重要会议，住在成都某饭店。江先生这次采访的内容很多，入住后，稍事休息在9点多一点就外出了。当他回到饭店601房间时，已经是11:30了。第二天早晨不到7点钟，江先生一脸愁容来到大堂副理处，说他的一本蓝色电话号码本不见了，里面有他在这采访中的一些政府官员和经济界名人的电话，手机号码以及一些重要名片，采访才开始，如果没有电话本，可想而知，他的采访将有多大的困难，又将难以取得好的效果。大堂张副理首先记下他的姓名、房号以及一些相关情况，又请他回忆最后一次看到电话记录本是什么时间。江先生说在临睡前他打电话，还翻过电话记录本，但记不清用过后放哪儿了。张副理又问："从晚上11:30到今晨您发现电话本不见了这段时间，有人来过没有？"江先生答没有。张副理又问："您回到房间后又外出过吗？"江先生说打完电话就洗澡，然后就睡觉，今晨起来打电话就找不到了。张副理十分冷静，思索片刻后得出结论：电话记录本仍在房里，一般人不会感兴趣。于是张副理提议与江先生一起去房间帮他查找，江先生同



意了。张副理与江先生找了房间许多地方，都未见电话记录本，张副理沉思了一会，猛然走到放电话的桌子，打开桌上放的《服务指南》夹，一本蓝色电话记录本正躺在里面！江先生大喜，称赞道："张先生，您真行！有侦探福尔摩斯的风范！"

客人在住店期间，可能会出现物品丢失现象，一般来说客人丢失物品后心里是非常着急的，服务员应按以下方法处理：

（1）服务员首先应安慰客人，并帮助客人回忆丢失物品的可能过程，帮助客人找线索。

① 如果客人是在客房内将物品丢失的，也可能是客人忘记放什么地方了。服务员经过分析，应让客人情绪安定，并帮助客人寻找。

② 如果客人报告贵重物品丢失并涉及某服务员，在没有弄清事实前，不可盲目下结论，以免挫伤服务员的自尊心。

（2）报告上级并报请保安人员前来查找。

① 如果在客人正在住用的房间进行搜寻时，客人愿意可让其一起在现场寻找。

② 客人即将离店，但客房还未清扫，应建议客人留在现场目睹整个寻找过程。

③ 客人原住房已经为新客人租用，则只能由保安人员或管理人员进行搜索，请客人耐心等待。

（3）若在客人离店后仍没有找到，又没有被盗迹象，则饭店无需向客人赔偿，但应向客人表示同情和耐心解释，请客人留下电话以便联系。

（4）将整个情况做好详细记录，以备后查。

10.3.2 客人遗留物品的处理

在客人刚刚离店的客房里，领班或服务员在检查客房时，常会发现有不少物品遗留在客房或饭店的公共区域，饭店有责任为其妥善保管遗留物品。处理遗留物品的方法是：

1. 准确判断

客房服务员拾到物品后，首先应判断是客人扔掉的物品还是遗留物品，下列物品一般为客人遗留物品：

（1）遗留在抽屉或衣柜内的物品，如衣服、围巾等。

（2）具有文件价值的信函和物件，如电传、日记等。

（3）所有有价值的东西，如钞票、金银珠宝等。

（4）身份证件。

（5）器材或仪器零件等。

2. 详细记录

详细记录拾到遗留物品的时间、地点、物品名称，拾获人姓名、房间号码、离店客人的姓名等。

3. 遗留物品上交并报告

将拾获客人遗留物品的情况详细报告给客房部办公室或保安部，做失物招领记录，由客房部文员负责登记，遗留物品登记表，见表 10-9。

表 10-9 遗留物品登记表

日期	时间	地点	拾得物名称及数量	拾交人	编号	联络员	保管员	领取人签名及证件号码	领取日期	备注

4. 认真保管

客人的遗留物品在保管期间应做到：归口管理、专人负责、专柜保存。保管期限：非贵重物品是指 90 元以下的物品，由客房部负责保存，保留期限为 3 个月。贵重物品指 90 元以上的物品，应由保卫部门保管，保管期一般在一年以上。

【知识链接】

贵重物品与非贵重物品的界定方法

1. 贵重物品
(1) 珠宝饰物。
(2) 照相机、录像机、幻灯机、放映机、摄像机、手机、手表等。
(3) 所有外国货币、人民币现金等。
(4) 信用卡或支票。
(5) 工作证、证明、身份证、护照等。
(6) 价值超过 90 元人民币的物品。
2. 非贵重物品
(1) 眼镜。
(2) 钥匙。
(3) 日常用品。
(4) 价值 90 元人民币以下的物品。
(5) 杂物。
(6) 已开启的食物、饮料及药物。(保存此类遗留物品最多 3 天)。

5. 交还遗留物品

对已知遗留物品的客人姓名、住址或单位的，应及时交还客人，或通知或邮寄。



（1）如客人要求邮寄，饭店负责寄出，邮费由客人负责支付。

（2）如客人委托其他人员代领，需持有物品主人的证明信。

6. 保管期后的处理

客人遗留物品过了保管期以后，如客人没有来认领，按照国际同行业的惯例，可以发给拾遗物品本人，但整瓶的酒须上交给饭店餐饮部使用，开过封的酒应抛弃。贵重物品和现金须上交给饭店或向拾遗本人低价优先拍卖，或者作为饭店活动奖品，或者捐献慈善机构。

7. 违纪处理

凡因私留贪占客人遗留物品引起不良影响的人员，除追回私占物品外，要酌情给予严肃的纪律处分。

10.3.3 客人突然得急病

个别客人因旅途疲劳、水土不服或其他原因，可能会突然得急病，遇到这种情况的处理方法如下：

（1）发现客人患病，服务员要表示关怀及乐意帮助，但是不要轻易乱动客人或擅自拿药给客人吃，应立即报告客房部经理，并立即打电话同急救中心联系，由饭店医务人员护送病人到医院治疗；病危客人如需送医院，最好选择员工电梯，走饭店后门去医院，以免影响其他客人。

（2）迅速通知接待旅行社或客人接待单位主管人员。

（3）从发病开始，每天做好护理记录，必要时派专人护理，但医疗费用和护理费用由客人自理。

（4）客人住院治疗期间，及时电告其家属前来。

（5）饭店有关管理人员应亲自慰问患病客人。

（6）客人如果经抢救无效死亡，由医院向死者家属报告抢救详细经过，并写出《死亡诊断证明书》，证明书一式多份，由主治医生签字盖章。

（7）对该客人住过的房间进行严格的消毒处理。

（8）对客人住过的客房进行严格消毒。

10.3.4 醉酒客人的处理

客人醉酒是饭店经常遇到的事，保障醉客的安全，是服务人员的神圣职责，要保护好客人，服务人员必须具备娴熟的服务技巧，才能在紧要关头临危不乱，根据醉客的情绪，适时劝导，使其安静，并提供相应的服务。

（1）发现醉酒客人要注意其醉酒的程度及行为，如客人醉酒后在楼层或公共区域大吵大闹，损坏物件，干扰和影响其他客人，应马上请保安人员前来强行制服。

（2）重度醉酒应及时报告上级及保卫部门，轻度醉酒应劝客人回房休息；如需搀扶客人回房休息，客房服务员千万不可一人独自搀扶，可请同事或保安人员帮助。

（3）客人回房休息，客房服务员不可随便为其宽衣，以免发生误会，但应提供相



应服务，将纸巾、热水瓶、茶杯、垃圾箱等放在床边，方便客人取用。

（4）将房间的火柴、打火机撤出，以防意外。

（5）特别留意此房的动静。

（6）交接班时要做好相应的记录。

引导案例

凌晨2点，南京双门楼宾馆的电梯在5层停住，“叮咚”一声门开了，一位客人踉跄而出，喃喃自语：“我喝得好痛快啊！”口里喷出一股浓烈的酒气。这时保安员小丁巡楼恰好走近5楼电梯口，见到客人的模样，断定是喝醉了，连忙跑上去扶住他，问道：“先生，您住在哪间房？”客人神志还算清醒，他轻轻地摇摇自己的左手。小丁会意，便细看客人的左手，发现一块517房的钥匙牌。小丁一步一步把客人搀进房间，扶他躺在床上，又泡了一杯醒酒茶，然后将衬有塑料袋的清洁桶放在客人床头旁。这时客人开始呻吟起来，小丁一面赶紧把客人稍稍扶起，将沏好的茶水端到他嘴边，一面安慰说：“您没事的，喝完茶躺下歇歇就会好的。”随后他又到洗手间拿来一块湿毛巾敷在客人额头上，说道：“您躺一会儿，我马上就来。”不一会儿，小丁取来一些用湿毛巾裹着的冰块，换下客人额上的湿毛巾。突然，“哇”的一声，客人开始呕吐了。说时迟，那时快，已有准备的小丁迅速拿起清洁桶接住，等醉客痛快地吐完后，又轻轻托起他的下颚，用湿毛巾擦去其嘴边的脏物。此后，小丁静静地观察了一会儿，发现客人脸色渐渐转红，就对他说：“您好多了，好好睡上一觉，明天就能复原了。”他边说边帮客人盖好被子，在床头柜上留下一杯开水和一条湿毛巾，又补充一句：“您若需要帮助，请拨09，这是楼层服务台的电话。”然后他调节好空调，换上新的垃圾袋，轻轻关上门离开房间。

小丁找到楼层值班服务员，告知醉客的情况，并请她每过10min到517房去听听动静。天亮时，辛劳值勤一夜的小丁眯着熬红的双眼又来了解情况，得知醉客安然无恙才放下心来。最后他又请值班服务员在交接班记事上写下：昨夜517房客醉酒，请特别关照！

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 填写洗衣单是洗衣服务中的一个重要环节，洗衣单应由（　　）填写。

（A）客人亲自　　（B）服务员

（C）服务员和客人共同　　（D）客人或客人委托服务员



2. 客人送洗衣物的损坏赔偿，一般最多不超过该件衣物洗衣费的（　　）。

（A）10 倍　　（B）15 倍　　（C）5 倍　　（D）3 倍

3. 客人离房后，服务员对其房间检查的主要内容是检查（　　）。

（A）有无未熄灭的烟头　　（B）客人是否损坏设备

（C）客人是否带走饭店的物品　　（D）客人是否有遗留物品

4. 宾客患突发性疾病，服务员要沉着冷静，在没有（　　）的情况下，不可对客人施予任何治疗。

（A）医务人员　　（B）家属陪同　　（C）接待单位意见　（D）旅行社意见

5. 下列选项不属于宾客退房前服务员的工作内容的是（　　）。

（A）检查客房内的设备用品　　（B）检查账单及代办事项

（C）检查客人的遗留物品　　（D）检查客房卫生状况

（二）判断题

1. 对特殊宾客的服务要按规范进行。（　　）

2. 服务员收取客人洗涤的衣物时，发现洗衣单填写的内容与实物不符，应立即改正。（　　）

3. 客人退房前，客房服务员应及时检查房内设备用品有无损坏短缺。（　　）

4. 接待港、澳、台胞及华侨时，客房服务员要向客人多介绍家乡的发展变化、名胜古迹、土特产品及特效中药等。（　　）

5. 洗好的衣物送回客房时，如客人不在房间，应将客人衣物直接挂入衣柜。（　　）

二、能力训练

案例（一）

泰国曼谷东方饭店距今已有 110 年历史，是世界著名的饭店之一。能够经营出世界一流的饭店，因为人的不一样，做的事情也不一样。

我在那里住的时候，早上一起来，服务生就迎上来问候："早，俞先生！"，"你怎么知道我姓俞？"，"俞先生，我们饭店有个规定，晚上客人睡觉的时候，这一楼层的服务生要背过每一个房间客人的名字。"这让我很欣慰。后来，我坐电梯下楼去，电梯门一开，已经有一位服务小姐站在那里。"早，俞先生，吃早餐吗？""啊，你也知道我姓俞呀！""俞先生，上面刚打电话说您下来了。"后来，她带我到餐厅去，一进门服务生就问："老位子吗？""老位子！！！""俞先生，去年 4 月 17 日您来过这里，坐在湄南河旁边第二个窗口，是吗？喜不喜欢老位子？"我说："老位子！"我就欣慰地坐下，原来他们的电脑里有我的记录。"俞先生，老菜单吗？""老菜单！！！""早上一杯番茄汁，两个炒蛋而且煎双面……"我说："再加一个水果！"当我询问服务生饭菜的一些问题时，我还注意到一个细节，服务生总是先后退一步再回答我，这后退一步即是为了防止他的口水溅到菜里。这种教养我在世界各地都很少看到，这就叫人的品质！

在我退房离开的时候，服务生把我的收据折好放在信封里给我，并说："谢谢您，俞先生，真希望第七次再看到您。"原来那是我第六次去泰国。三年后我没去过泰国。



一天，我收到了饭店寄来的一张卡片，“亲爱的愈先生，三年前的4月16日您离开以后，我们就没有再看到您，饭店全体上下都很想念，下次经过泰国一定要来看看我们。”下面写的是“祝您生日快乐!”原来写信的那天正好是我的生日。

这种优质的服务无疑赢得了我的心！我发誓这辈子再经过泰国我一定去住那个东方饭店。

问题：试分析泰国曼谷东方饭店对客接待的细微服务对于培养忠诚客户的作用。

案例（二）

一位荷兰籍客人从本国饭店寄来一封投诉信，信中写道：一个月前他曾在饭店下榻，有一天来了几位客人，他请服务员送几把坐椅子来遭到婉言推托，后来他塞给服务员1美元，2盒外国香烟，座椅马上送来了。他要求饭店客房部查一查此事，并留下地址，听候回音。

问题：如果你是部门经理，你将答复荷兰客人?

11 客房业务管理

教学目标

知识目标

了解布草房的运营与管理要点；掌握客房卫生的控制方法；掌握防火、防盗和职业安全的管理举措。

技能目标

能够按照管理规范要求进行客房卫生管理控制及设备维护保养；能够按照安全管理规范要求有效预防各种安全事故的发生。



11.1 卫生质量控制

任务设置

一辆进口大型豪华面包车在华北某一刚被评上三星级的新饭店门前停下。车上50多位德国客人鱼贯而出，大堂里接待员、行李员、保安员互相配合，客人很快就被一一安排进了房间。

20min后，大堂副理接到1612房一位女士打来的电话，投诉说洗手间恭桶水箱里没有水。大堂副理马上派人前去修理。不到5min，一个工程维修人员出现在1612房间。他先代表饭店向客人道歉，接着便熟练地动手干起来。一支烟工夫，故障就全部排除了，水箱里很快便注满了水。

大堂副理做出修理安排后又立即与客房部联系，了解该房情况，后查明此房间是一领班的责任——把非OK房报了OK房。

这支德国团队早在两周前就在该饭店预订了房间，前厅部在前一天已做好了安排。1612房原住着一对西班牙夫妇，今天中午前办理了离店手续。早上服务员清扫过房间后，领班也按程序检查过了，但并未发现恭桶水箱无水的问题，便报告说这间走客房一切正常。中午客人离开后，前厅部又一次通知客房部，证实1612房确为走客房，要求再检查一遍，岂知领班又把水箱给疏忽了。领班两次查房均未发现洗手间的问题，最后导致客人投诉，情节是严重的。事后，大堂副理赶到1612房，再次郑重地向那位女士致歉，同时要求客房部按程序再认真检查一遍所有客房，并把该事情经过写进当天的大事记录本中。

问题：你是客房部主管，在日常客房卫生质量控制中应该注意哪些问题以避免上述事件再次发生？

课前导读

全面质量管理的典范——里兹·卡尔顿

里兹·卡尔顿饭店管理公司是一家闻名世界的饭店管理公司，其主要业务是在全世界开发与经营豪华饭店，总部设在美国亚特兰大。里兹·卡尔顿公司的创始人恺撒·里兹被称为世界豪华饭店之父。

1992年，作为饭店业中的第一个也是唯一的一个获得了“梅尔考姆·尔特里奇国家质量奖”。这项奖是在美国国会授权下，以美国前商业部长命名，由美国国家技术与标准学会设立的最有权威的企业质量奖。里兹·卡尔顿饭店管理公司全面质量管理的黄金标准：



信条：对里兹·卡尔顿饭店的全体员工来说，使宾客得到真实的关怀和舒适是其最高的使命。



图 11.1 里兹·卡尔顿公司图标

格言："我们是为女士和绅士提供服务的女士和绅士"。这一座右铭表达了两种含义：一是员工与顾客是平等的，不是主人和仆人，或上帝与凡人的关系，而是主人与客人的关系；二是饭店提供的是人对人的服务，不是机器对人的服务，强调服务的个性化与人情味。

里兹·卡尔顿公司通过对质量的严格管理取得了成功，它那枚由恺撒·里兹先生亲手设计的徽章走向了世界，由象征着财源的狮子头与英国皇家标记皇冠组合而成的图案代表着里兹·卡尔顿的胜利越来越多地出现在我们的生活之中如图 11.1 所示。

新课导入

客房清洁卫生是客人对饭店的基本要求，也是客人选择是否投诉某饭店的关键因素之一。客房部的首要任务就是负责客房的清洁与保养。因此，客房部必须加强对客房部清洁卫生保养工作的管理。

11.1.1 客房卫生质量管理方法

客房清洁卫生工作是客房管理的重要内容，因此，客房部管理人员应将此项工作当作头等大事来抓。首先，要制定一套科学的操作程序和标准，然后，要严格按照服务规程制定的标准和要求来进行管理和检查。客房卫生管理的主要方法包括：

1. 制定卫生质量标准

1）卫生质量标准的适用性

为了把好客房清洁卫生质量关，客房部要以本饭店的经营方针和市场行情为依据，力求使所制定的标准符合饭店的实际情况，服务和科学管理的要求，并适用于所有客房。

2）卫生质量标准包括的内容

（1）客房清扫整理的次数。一般来说，客房清扫整理的次数适当的多，表述服务规格较高，但要和饭店的实际情况相适应。目前，我国一些饭店采用的是二进房制（即白天的大清扫和晚间的夜床服务），如果客人需要整理房间，客房部也会尽量满足其要求。

（2）布置规格。是指客房的布置要求。客房内所配置的设备和用品在品种、数量、规格、质量以及摆放的位置和形式等方面都应有统一的要求，做到规格一致，标



准统一。许多饭店都用表格和图片的形式来规定和解释这一标准，使标准容易被员工理解和执行。

（3）工作定额。客房的清洁保养工作通常实行定额管理，即规定各类客房的清扫整理工作的时间消耗指标或者规定客房服务员所承担客房清扫整理的工作量。

（4）操作程序和标准。操作程序是经验的总结。按照程序操作，能够使工作有条不紊，避免时间和体力上的浪费，增加操作的安全性。同时，也便于管理人员对工作过程的检查和控制。客房清扫整理工作的操作程序主要包括各项具体工作的操作步骤、标准作法、要求和注意要点等内容。

（5）整洁状况。整洁的标准一般包括两个方面（表 11－1）：生化标准和视觉标准。客房卫生的基本标准应该是：①眼睛看到的地方无污迹；②手摸到的地方无灰尘；③设备用品无破损、无污渍；④空气清新无异味。

表 11－1　客房清洁卫生质量标准

项　　目	位　　置	标　　准
1. 卧室	门框	无积尘、无污迹
	过道顶板	无灰尘
	新风口	无灰尘
	电冰箱内外	无积尘、无杂物
	电视机转盘	无积尘
	玻璃窗	无灰尘、无污迹、无水迹
	家具缝、沙发缝	无灰尘、无杂物
	地毯、家具四周	无积灰、无杂物
	床底	无灰尘、无毛发、无杂物
	壁橱顶	无积尘
2. 卫生间	浴缸内外	无污迹、无水迹、无毛发
	门框	无积灰、无污迹
	金属器具	无污迹、无水迹、光亮
	恭桶内外	无污迹、无尿碱
	水箱内外	无泥沙、无积污
	墙面四周	无污迹、无水迹
	天花板	无黄斑、无灰尘
	地漏	无污迹、无毛发、无异味

2. 坚持完善的客房卫生逐级检查制度

客房清洁整理标准的制定，使客房的清扫工作有了明确的标准和规范。但这些标准和规范是否得到执行，是否奏效，加之我国一些饭店客房部职工的总体素质水平不是很高，这就要求客房部的管理人员必须抽出 2/3 以上的时间深入现场，加强督促检查。这是客房卫生质量控制的关键所在。

检查客房又称查房。客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量检查实



行领班、主管及部门经理三级责任制，也包括服务员的自查和上级的抽查。采用逐级检查制度是确保客房清洁质量的有效方法。

1）客房服务员自查

客房服务员每整理完一间客房，应对客房的清洁卫生状况，物品的摆放和设备家具是否需要维修等做自我检查。客房服务员自查应在客房清扫程序中加以规定。

（1）自查的意义。

① 加强客房服务员的责任心和检查意识。

② 减轻领班查房的工作量。

③ 提高客房的合格率。

（2）检查的方式。采用边擦区域灰尘边检查的方式，同时在清扫房间完毕，准备关门前，应对整个房间进行一次回顾式检查。

（3）检查的侧重点。客人直接使用和能看到的部位和用品，消耗品及家具设备是否按布置规格定量、定位。

2）领班普查

领班普查是客房服务员自查之后的第一关，常常也是最后一关。因为领班负责OK 房的报告，总台据此就可以将该客房向客人出租。客房部必须加强领班的监督职能，让其从事专职的客房及楼面的检查和协调工作。有的饭店既让楼层领班担负客房清扫的检查工作，又给其规定一定数量的客房清扫任务，往往使检查的流于形式。

（1）领班查房的意义。

① 确保客房清扫质量。

② 现场督促指挥。

③ 执行上级的管理意图。

④ 反馈信息。

⑤ 拾遗补漏。

（2）领班查房数量。

① 领班查房数量，不同的饭店有不同的规定。例如：有的饭店规定，日班领班一般应负责 60~80 间房的工作区域，每天要对负责的全部客房进行检查并保证清洁质量。有的饭店领班工作量较重，要负责带 6~8 名客房服务员，检查 80~100 间客房。

② 夜班领班的工作量一般为日班领班工作数量的两倍，要负责 120~160 间客房的工作区域。

3）查房的方法

① 每天例行检查时，查到哪个房间，负责该客房的客房服务员要陪同，接受检查。

② 按清洁卫生的操作程序逐个检查，不漏项，不留死角。

③ 边检查，边提问，边讲评。

④ 发现问题，当场指出，及时纠正，给予现场指导。现场指导时，应按如下方法进行：

对环境不大熟悉的客房服务员，既要讲解清洁卫生标准，又要讲解具体操作方法，使服务员懂得为什么这样做，怎样去做好。

发现问题后，要指出为什么不符合标准，应当怎么纠正，达到什么要求。



针对客房服务员的具体情况，既要指出不足又要肯定成绩和进步，激励他们积极向上。

开返工单要慎重。开返工单是变相的小处罚，对点点滴滴的问题当场指出及时纠正即可，不一定开返工单；因清洁工作大部分不合格一定要开返工单的，一定要讲清道理，耐心地教育，使服务员心服口服。

查完客房以后，领班负责根据查房结果填写客房服务员工作考核表，见表 11-2，如有必要可召集客房服务员，进行简短的讲评，肯定成绩和进步，提出共同存在的问题，提出改进意见。

表 11-2　客房服务员工作考核表

服务员姓名：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年　月　日

项目	满分	得分	备注	项目	满分	得分	备注
房门	1			墙	[illegible]		
壁橱	2			地毯	4		
冰箱	2			空调	1		
三联柜	4			落地灯	1		
服务夹	2			卫生间门	1		
镜	2			镜	2		
台灯	1			云台	4		
电视机	1			恭桶	4		
垃圾桶	1			浴缸	6		
茶具	1			地面	4		
座椅	1			浴帘	2		
窗台	1			垃圾桶	1		
窗帘	2			五金件	4		
床头柜	1			毛巾	3		
床头板	1			消耗品	3		
床	8			灯	1		
床头灯	1			维修	2		
挂画	1			总体印象	3		
仪表仪容	2			爱护设备	2		
服从分配	2			节约用具	2		
礼貌礼节	2			汇报问题	2		
无迟到早退	2			操作规范	2		
团结互助	2			其他	2		

当日得分：　　　　　　　　　　　　领班签名：　　　　　　　　服务员签名：



用法：

（1）领班为每个当班服务员准备一份考核表，并填上服务员所负责的房间号。

（2）查房时记录每一项目的实得分。

（3）用“100-1≤0”的制度评分，即如果某个项目有失误或不合格，扣除该项目的全部应得分。如果某房间总得分低于应得分的规定百分比，则该房间得分为0。

（4）服务员当日考绩分=全部房间总得分之和÷客房总数+小表所列的得分。

（5）领班及服务员在考绩表上签字后交客房中心，当天发布并存档。

（6）服务员每月考绩分=当月得分总和÷月出勤天数，客房部以此核发奖金。

4）普查与抽查的房间

（1）日班领班必查的房间。

① 首先检查那些已列入预订出租的房间；

② 尽快对每一间整理完毕的走人房进行检查，合格后尽快向总台报告；

③ 检查每一间空房和 VIP 房；

④ 检查每一间维修房，了解维修进度和家具设备情况；

⑤ 检查每一间外宿房并报告总台。

（2）日班领班抽查的房间。日班领班原则上应对其所负责的全部房间进行普查，在特殊情况下才对下列房间进行抽查：

① 住人房；

② 优秀客房服务员所负责清扫的房间，以示鞭策和鼓励。

（3）夜班领班的查房。是对其负责区域的每一间空房和夜间清扫完毕的走客房以及维修房进行检查，同时抽查夜床服务情况。夜班领班还有负责对楼面公共卫生，安全情况以及夜班服务员工作状况进行检查。客房部经理要充分发挥夜班领办的作用。

（4）检查的方法。

① 查房时应按唤醒路线循序渐进，发现问题及时记录和解决；

② 注意对新客房服务员进行跟踪检查，只要领班的工作方法得当，这种检查可以起到在职培训的效果；

③ 领班查房时，对客房服务员清扫客房的漏项和错误，应开出返工单令其返工，客户检查返工单，见表 11-3。

表 11-3　客房检查返工单

房号__________　　　日期__________　　　姓名__________

请完成以下工作： 完成后请交还，谢谢！ 楼层领班：（签名）

用法：

（1）领班或主管将查房中发现的不合格项目列出，交有关服务员返工。

（2）服务员按单上所列项目返工，完成后交领班。

（3）领班凭此单进行复查。

（4）将此单与工作单放在一起。

5）主管检查

客房主管是客房清洁卫生任务的主要指挥者。主管只说不做不行，只做不说也不行。加强服务现场的督导和检查，是客房主管的主要职责之一。

（1）主管抽查数量。楼层主管对客房清洁卫生质量实行抽查，数量一般为领班数量的 15%～20%。

（2）检查的重点。主管检查的重点是：

① 检查领班实际完成的查房数量和质量；

② 抽查领班查过的房间，以观察其是否贯彻了上级的管理意图；

③ 检查领班掌握检查标准和项目的宽严尺度是否得当；

④ 主管在抽查客房卫生的同时，还应对客房楼层公共区域的清洁、员工的劳动纪律、礼节礼貌、服务规范进行检查，确保所管辖区域工作的正常运转。

（3）检查的方法。

① 检查每一间 VIP 房。

② 抽查常住房、OK 房、住客房和计划卫生的大清扫房。

③ 检查每一间维修房，促使其尽快投入使用。

客房的设备设施是否齐备完好，客房用品是否舒适美观，都是衡量一家饭店档次和服务管理水平的重要标志。客房设备的维护保养，也是客房部管理工作的一项重要内容。

11.1.2 客房设备的维护保养

合理使用和妥善保养客房设备用品，可以保证客房处于正常完好的状态，延长设备的使用寿命，是客房设备管理的基本要求和重要措施。

1. 家具

客房家具主要有实用性家具和陈设性家具，其中以实用性家具为主。主要有：床、床头柜、写字台、座椅、沙发、茶几、衣柜、行李架等。客房家具多为木质家具，除了日常清洁，更要注意定期保养。主要做到防潮、防水、防暴晒、防虫蛀，定期打蜡上光、轻搬轻放。床垫、沙发垫定期翻转，保证受力均衡。

1）床

（1）床架。

① 保证牢固稳定。床架是床的支架，必须牢固稳定，能够承重受力。

② 保持清洁。要保护床架的清洁：一是要防脏；二是要及时擦除。为了防止床架被弄脏，可在床架上套上床裙，用床裙围护床架的四边。

（2）床垫。

① 保持清洁。在软垫上加铺褥垫。软垫上必须加铺一层吸水性好、易于洗涤的褥垫，这是保持软垫清洁的基本措施。

除尘除迹。服务员要经常使用吸尘器清除软垫上的灰尘，如果软垫上有污迹，要及时清除。清除软垫上的污迹时，要将软垫竖立起来，用软刷和合适的清洁剂擦洗，然后用干布吸去水分，再用电吹风机吹干或让其自然干燥。清除软垫上的污迹时，不能将软垫平放，因为这样水和清洁剂会渗透到弹簧钢丝上，使钢丝锈蚀。



② 防止损坏变形。定期翻转，调换摆放。根据使用情况制订计划，定期翻转软垫，这样可使其各部位受力均匀，避免出现局部凹陷。为了有效地加以控制，通常要将软垫的两头和两面做上标记，并对每次的翻转进行统一的规定。

注意检查，及时维修。服务员要经常检查软垫的面料、绲边有无破损，弹簧有无松动或脱落，发现问题及时保修。

注意防潮。潮湿会使软垫的弹簧锈蚀，使其他材料霉烂，因此，要注意防潮。一是不要人为地将水或其他溶液弄到软垫上；二是保持室内干燥，并经常让床垫通风透气。

2）沙发

（1）选用耐磨、易洗、色彩与客房相协调的面料制作沙发套，防止沙发面层被磨损和污染。

（2）在易脏部位放置花垫，可起到保护和美化的作用。

（3）经常吸尘，及时除迹，定期清洗。

（4）经常翻转坐垫。

（5）如有损坏及时维修。

3）木质家具

（1）防潮。木质家具受潮后容易变形、开胶和脱漆，因此，木制家具要避免在潮湿的环境中使用；如无法避免，客房内要有防潮措施。

（2）防热。木质家具过度受热后容易收缩、开裂，因此，要避免暴晒和烘烤，避免阳光直射，并远离暖气等热源摆放。

（3）防虫蛀。木质家具容易滋生蛀虫，对木质家具主要是防止虫蛀。

（4）防摩擦损伤。对木质家具要采取一系列办法，防止其受到损伤。尤其是桌子、台子等家具的顶面，由于要摆放用具用品，并且要经常擦拭，很容易受摩擦而损伤。为了避免出现这种情况，要求注意以下几点：

① 摆放在桌子、台子等家具上的用品底部必须光滑，不得有毛刺。

② 使用杯垫、垫碟等防损伤物品。

（5）定期打蜡。木质家具需定期打蜡。使用专用的家具蜡涂擦家具，可以起到隔热防潮、防渗透、防止失去光泽、保持清洁明亮、清除轻微擦伤、降低灰尘附着力等作用，是木制家具的综合性保养措施。

2. 电器设备

客房内的电器设备有照明灯具、电视、空调、冰箱、电话、有的饭店房间还有厨房设备设施等。保证这些电器设备位置摆放合理，与室内功能区协调，相互不干扰，始终处于正常运转状态。注意插头是否松动、是否使用中有异响、漏电事故隐患。

1）电视机

电视机的安装、使用、保养和故障检修必须严格按照说明书的有关给定和要求进行。

（1）电视机应安放在通风良好的地方，距墙 5cm 以上，背对窗户，避免阳光直射到屏幕上。为了减少才地磁对彩色显像管的影响，电视机最好面朝南北方向。

（2）长期不使用时，需罩好，定期将罩子取下通电，以去除机内潮气。夏季每月通电一次，每次 2h 以上；冬季每三个月一次，每次 3h 以上。



（3）用柔软的干布和中性清洁剂擦拭。

2）电冰箱

（1）长期不使用时，应拔下电源插头，取出食品，保持箱体内外干净；电源不能时通时断，要连续供电。冬季冰箱也不宜停用。

（2）阴雨天气及潮湿季节，空气中的水分会凝结成水珠附在冰箱外壳上，这是正常现象，只需用柔软的干布擦拭。

（3）经常清洁箱体内外，防止异味产生。内部附件及外表可用浸有温水或中性清洁剂的软布擦洗。塑料器件不能用开水和酸、苯等有机溶剂，以免老化变形。

（4）不能频繁开启箱门，开门次数要少，门打开的时间要短。

（5）冰箱确需停用时应采取的保护措施：

① 用温控器调节盘置于“0”或“MAX”（强冷）的位置，使温控器处于自然状态，延长其使用寿命。

② 在密封条与箱体之间垫上纸条，防止互相粘连。

③ 每月开机一次，使压缩机运转30~60min。

3）空调

（1）定期清洁鼓风机和导管。

（2）每隔2~3个月清洗一次过滤网，保证通风流畅。

（3）定期给电机轴传动部位加注润滑油。

4）照明

（1）电线应保持表面无破损。

（2）擦拭灯罩尤其是灯泡、灯管时，需切断电源，用干的软布擦拭。

3. 卫生洁具

客房内的卫生设备主要有洗脸台、浴缸、坐便器、通风设备等。多为陶瓷、金属类产品。日常清洁中注意选用温和的清洁剂，以免破坏表面光泽及腐蚀管道。

（1）经常擦洗，保持清洁卫生。

（2）擦洗时，一般选用中性清洁剂，切忌使用强酸或强碱，因为它们不仅会破坏卫生洁具瓷面光泽，损坏釉质，还会腐蚀下水管道。

（3）防止水龙头或淋浴喷头滴漏水，发现情况及时报修。

（4）定期清洗洗脸盆、浴缸下水塞及下水口，并杀菌消毒。

11.1.3 客房用品的控制

在客房部的费用中，客房用品的耗费要占较大的比重，但伸缩性却很大。因为它涉及的品种多，使用的频率高，数量大，又加上这些用品具有很强的实用性，是每个人都用得上的生活资料，故容易出漏洞的环节也多，所以，加强客用品的控制，是客房用品管理最重要的一环。

1. 客用品的控制方法

1）根据客房等级签领不同等级的客用品

按客房等级发放一次性用品，这在高星级饭店是一件正常的事情。因为所有高星



级饭店的客房在装修和设备方面都与其他房间有很大区别，故而在物品配备上也应体现出它的档次。通常在高星级饭店客房的客用物品有两个档次：一种是普通房间摆放的客用品；另一种是豪华房间或重要客人房间摆放的客用品，客房部要按照客房等级发放客用品。这些客用品有的质量是一样的，例如牙具，普通房间就用简装，而精装牙具的外包装就是一个精美的有机玻璃盒，供豪华房间或重要客人使用。又如梳子，普通房间用塑料的，它的外包装即是一个硬纸套，而精装的梳子是用一种特殊的木质精雕细作的，看上去就像一件工艺品，包装也非常漂亮，客人往往拿在手里舍不得用，很多客人把它作为纪念品。

除了按房间等级发放一次性用品外，正常运转时还要看是否有重要任务。当楼层接到接待重要客人任务时，可凭重要客人通知单领取饭店专门为重要客人定制的客用品。

2）通过工作表控制客用品

在日常工作中，楼层对每个房间的客人使用客用品的情况进行控制。

（1）客房服务员按规定数量和品种为客房配备和添补用品，并在客房服务员工作表上做好登记。

（2）领班凭客房服务员工作表对客房服务员使用客用品的情况进行核实，防止客房服务员偷懒或克扣客人用品据为己有等情况发生。

3）检查与督导

通过现场指挥和督导，减少客用品的浪费和损坏。

（1）督导客房服务员在引领客人进房时，必须按服务规程介绍房间设备用品的性能和使用方法，避免不必要的损坏。

（2）督导和检查客房服务员清扫房间的工作流程，杜绝员工野蛮操作。例如，少数员工在清扫整理房间中图省事，将一些客人未使用过的消耗品当垃圾扔掉，或者乱扯乱扔客房用品等，领班应及时对其加强爱护客用品的教育，尽量减少浪费和人为的破坏。

4）建立客用品责任制

各种客房用品的使用主要是在楼层进行的，因此，使用的好坏和定额标准的掌握关键在领班。建立楼层客用品的领班责任制和客房服务员责任制，并与奖惩制度结合起来，是客房部用品管理的关键环节。

楼层配备客房用品管理人员，做到专人负责。楼层可设一名行政领班和一名业务领班，行政领班负责楼层客房用品的领发和保管，同时协助业务领班做好客房服务员的清洁、接待服务工作的管理。小型饭店则不设行政领班，而由楼层领班监管客房用品的保管和领发工作。

5）建立楼层家产管理档案

控制好一次性客用品的使用量和管理好易耗品是领班的责任。低值易耗品也同一次性用品一样要建立家产管理档案，制成账本，平时如有变化一定要进行登记，以便有据可查。

2. 客用品使用量的计算

1）统计分析

客房用品的消耗量应每天汇总，每月统计，定期分析比较。

客房服务员完成每天的客房清扫任务后，应填写一份每日客房用品耗量表后，见表 11-4，由领班再填写楼层每日消耗用品汇总表，见表 11-5。

表 11-4　每日客房用品耗量表

楼层__________　　日期__________　　姓名__________

品名 \ 房号	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	总数
香　皂													
洗浴液													
洗发液													
护肤露													
卫生纸													
牙　具													
梳　子													
浴　帽													
卫生袋													
剃须刀													
指甲锉													
棉　签													
信　纸													
信　封													
铅　笔													
圆珠笔													
火　柴													
拖　鞋													
擦鞋器													
茶　叶													

表 11-5　楼层每日消耗用品汇总表

统计人__________　　日期__________

品名 \ 楼层	3F	4F	5F	6F	7F	8F	9F	10F	11F	12F	13F	14F	总数
香　皂													
洗浴液													
洗发液													
护肤露													



续表

品名 \ 楼层	3F	4F	5F	6F	7F	8F	9F	10F	11F	12F	13F	14F	总数
卫生纸													
牙　具													
梳　子													
浴　帽													
卫生袋													
剃须刀													
指甲锉													
棉　签													
信　纸													
信　封													
铅　笔													
圆珠笔													
火　柴													
拖　鞋													
擦鞋器													
茶　叶													

根据上述表格填写的数据每日、每月统计汇总一次。然后根据每日消耗量总表做出每月楼层耗量汇总表，分析每间房每天的平均耗用量，再结合住客率及上月情况制作每月消耗分析对照表，见表 11-6。

表 11-6　每日消耗分析对照表

制表人__________　　　　　　日期__________

品名	单位	单价（元）	上月消耗	金额（元）	本月消耗	金额（元）	与上月相比	
							增(%)	减(%)
信　纸	张							
信　封	个							
铅　笔	支							
圆珠笔	支							
意见卡	张							
行李牌	个							
火　柴	盒							
拖　鞋	双							



续表

品名	单位	单价（元）	上月消耗	金额（元）	本月消耗	金额（元）	与上月相比	
							增(%)	减(%)
早餐卡	张							
擦鞋器	个							
茶　叶	袋							
酒　单	张							
洗衣袋	个							
洗衣单	张							
礼品袋	个							
香　皂	块							
洗浴液	瓶							
洗发液	瓶							
护肤露	瓶（盒）							
卫生纸	卷							
面巾纸	盒							
牙　具	个							
梳　子	把							
浴　帽	个							
卫生袋	个							
剃须刀	个							
指甲锉	个							
棉　球	包							
棉　签	盒							
杯　垫	个							
合计								

上月住客率	本月住客率	与上月相比		上月每间房消耗额	本月每间房消耗额
		增（%）	减（%）		

2）制定每月客用品的使用量

（1）单项客用消耗品的消耗定额。单项客用消耗物品的消耗定额可以用下列公式计算：



单项客用品的消耗定额＝（每间/天客房的配置数）×（出租客房的间/天数）×
平均客用品消耗率

其中：平均客用品消耗率＝消耗数量÷配置数量

例题 1：

客房内的茶叶，每间客房每天供应 4 包，平均每间客房每天的消耗量为 3 包，其平均消耗率为 3/4，即 75%。如果某一层楼本月客房的出租总数为 576 间/天，计算该楼层本月茶叶的消耗定额。

茶叶消耗定额＝4×576×75%＝1728（包）

（2）全部客用消耗品的消耗定额。全部客用消耗品的消耗定额可以用下列公式计算：

全部客用消耗物品的消耗定额＝每间客房配置的客用物品总金额×
（出租客房的间/天数）×平均客用品消耗率

其中：平均客用品消耗率＝消耗数量÷配置数量

例题 2：

每间客房全部客用消耗物品的总金额是 8 元，平均消耗率为 60%，某楼层某月出租客房的总数为 576 间/天，计算该楼层本月客房客用消耗物品的消耗总金额。

消耗总金额＝8×576×60%＝2764. 80（元）

11. 2　客房安全管理

任务设置

一天上午 9 点 30 分，保安部接到九层服务员报告："918 房台湾来的老太太报失，称她从台湾带来的 14 枚金戒指被盗，其中最贵重的一枚钻石戒指价值人民币达一万多元。"接到报告后，客房部经理和保安部经理随即上楼拜访，了解案情过程，得知：该女士是昨日下午到达福州，3 点左右下榻东湖宾馆。除了吃晚饭离开房间一个小时左右外，其他时间均在房内。加上她是 40 多年来第一次回福州探亲，那天夜里络绎不绝地接待亲朋好友，最后一批访客送走时已是深夜 1∶00 多，继而即整理随带的行李物品，由于心情激动，她彻夜未眠。回忆过程中说道，她是将 14 枚戒指用红布包着塞在一只鞋内，存放在行李包里。当天下午，老太太曾从包内取过一枚戒指送给来访的亲友，此后一直未动过此包。到今天上午 8 点 30 分，才发现鞋内那块红布包及戒指都不见了，故而心急如焚，于是就报失了。

老太太的一位自称在某省直机关当干部的亲戚用强硬的语气说："要立即向公安机关报案，如处理不好，还要向新闻界投诉宾馆。"从语气中表露，怀疑是宾馆服务员所为。两位经理一方面耐心听取客人的叙述；另一方面对他们从思想上和精



神上做好抚慰工作。请他们再认真回忆、仔细寻找，并一再提醒有没有存放在其他地方，没有采取马上向公安机关报案的简单方法。

问题：饭店管理人员没有采取简单报案的理由是什么？

课前导读

深圳香格里拉大饭店的客房部，实习生小王正在常住客楼层整理房间。她认真仔细地用布巾除尘，在擦拭保险柜的时候，发现按保险柜的门没有上锁，打开没有关严的保险柜门，只见保险柜中存有大量的现金。小王感到情况很严重，迅速退出房间，锁好房门，立即通知办公室当班主管和值班经理，并告之楼层领班，小王同时在告之记录表上记录了自己的进出房间的时间，通知办公室的时间及接听电话的文员的姓名，同时特别注意此房间的情况。

等了很久，仍然没有看见此房间的客人回房，于是，客房经理，值班主管和服务员小王一起进入了房间，现场将现金清点并做好记录，然后由值班经理将现金锁入保险柜。

一直到晚上客人回房间后，服务员立即通知值班经理来到客人的房间，将现金之事向客人做了详细的解释，核实情况，并当场打开保险柜对现金进行清点。清点无误，客人对自己的粗心大意十分后怕，看到大量的现金安然无恙，十分感动连声道谢，一再感谢服务员小王及店方为保护客人的财产安全所做出的努力，极力赞扬服务员小王高尚的职业道德。

点评：

保障住店客人的财产安全是饭店安全工作的一项重要的内容，若发现客人的粗心大意，随意放置财物，而服务员不加以保护，必将给犯罪分子可乘之机，一旦丢失，就会给客人造成经济损失，还会危害饭店的声誉。

小王发现保险柜未锁后，反应机敏，迅速离房，锁好房门，立即上报管理人员，这种做法是十分正确的。实习生小王面对大量的现金，首先想到的是如何保护客人的大量财产，这充分体现了小王良好的思想品德和高尚的职业道德。事发后，小王密切注意房间的情况，这是保护客人财产的必要措施，及时请管理人员对现金进行清点、锁好现金。由于小王对客人高度负责的态度，避免了严重事件的发生，体现了五星级饭店一流的服务水平。

新课导入

客人对饭店的要求是：提供热情周到的服务，舒适优雅、安静卫生的客房。但这些都是以安全为前提的，安全需要是客人的第一需要，一位日本饭店管理专家曾经指出："饭店经营者应当记住：住宿业的大前提是旅客的生命、财产。安全第一，饭菜、



服务、设施第二，如果一名旅客遇难，饭店就会受到致命的打击。”因此，安全管理是饭店，特别是客房管理的主要内容之一。

11.2.1 客房安全的含义

客房安全是一个全方位的概念，它不仅仅是指入住饭店的客人的安全，还包括饭店的员工安全及整个饭店的安全。

1. 客人安全

根据国际旅馆业的惯例，旅客一经住宿登记，饭店就要正式对旅客的安全承担责任。第一，保护客人的人身和财产安全，这是客房安全的首要工作；第二，保证客人的心理安全，即客人入住客房后对环境、设施和服务的信任感；第三，保障客人的合法权益。客人入住客房后，该客房就成了客人的私人场所，饭店的任何人员，在没有特殊情况下，都不得随便进入该客房，饭店员工有责任为客人保守秘密和隐私。

2. 员工安全

客房安全不仅仅指客人安全，还包括员工的生命、财产安全和员工的职业安全。饭店应为员工提供一个健康的工作环境，制定安全操作程序，定期为员工检查身体。

3. 客房安全

指饭店以及客房楼层本身的安全，主要指客房区域应处于没有危险的状态并对潜在危险因素的排除。

11.2.2 客房部主要安全问题及防范

1. 防火安全管理

1）客房火灾发生的原因

（1）客人躺在床上吸烟，不慎或乱扔烟头、火柴棒引起火灾。

（2）客人酗酒后吸烟引起火灾。

（3）客人将易燃易爆物品带进客房，引起火灾。

（4）客人在客房使用电炉、电熨斗，不慎引起火灾。

（5）长住客人违反饭店规定，私自增设电器设备，供电线路超负荷运转，造成电源短路，引起火灾。

（6）客人在灯罩上烘烤衣物引起火灾。

（7）客房内电器设备因安装不良或连续工作时间过长，导致短路或元器件过热引起火灾。

（8）服务员将未熄灭的烟头倒入垃圾袋或吸入吸尘器的蓄尘袋内引起火灾。

（9）客房内引工程维修动火，没有采取防火措施，引起火灾。

（10）客房安全系统不健全。

2）客房部火灾预防措施

客房应结合本部门的具体情况，在饭店防火安全领导小组指导下，成立客房部的防火组织，制定具体的火灾预防措施。

（1）在客房区域配置完整的防火设施设备，包括地毯、家具、床罩、墙面、房门等，都应选择具有阻燃性能的材料制作。

（2）房内需要有防火安全须知，客房服务员在整理房间时，应注意检查存在的安全隐患。

（3）安全通道处不准堆放任何物品，不准用锁关闭，保证通道畅通。

（4）配合保安部定期检查防火、灭火装置及用具。

（5）训练客房部员工掌握灭火设备的使用，定期对客房服务员进行防火灭火培训。

（6）规定客房部各岗位服务人员在防火灭火中的任务和职责。

（7）除指定的吸烟地点外，其他场所一律不准吸烟。

（8）确保电梯口、过道等公共场所有足够的照明亮度；安全出口 24 小时都必须有红色照明指示灯；楼道内应有安全防火灯及疏散指示标志。

（9）制定火警时的应急疏散计划及程序。

【知识链接】

某饭店紧急疏散方案

您的安全对我们是很重要的，请花一分钟时间读完下面的安全建议：

1. 请您一定要熟悉放置在写字台的《旅客须知》内的紧急疏散方案。

2. 熟悉您客房内的窗户。

3. 请将您的钥匙放置在您容易找到的位置，离开房间时要随身携带，因为烟火阻碍您的出口时，您可能需要您的钥匙回到您的房间。

4. 当起火或有紧急情况时请按以下内容进行：

（1）找到您房间的钥匙并随身携带。

（2）在开门前试一试客房门是否烫手。

（3）到达最近的可用的出口电梯，并立即下到底楼（注意：不要使用电梯）。

（4）如您不能平安到达出口楼梯口，应回到您的房间，立即拨“0”通知话务员。

（5）在等待援助时，按您的最佳判断来操作窗户。

（6）放置一块湿毛巾在客房门底部。

（7）设法吸引楼房外面人们的注意。

3）消防与疏散

当饭店发生火灾时，客房管理人员必须保持镇静，并迅速采取有效措施，以保证宾客的生命、财产安全，尽量减少人员伤亡和饭店的损失。

（1）客房区域发生火灾。

① 立即使用最近的报警装置，发出警报。



② 按饭店规定的报警号码，通知话务员着火地点和燃烧的物质。

③ 迅速利用附近合适的消防器材控制火势。

④ 注意保护客人人身和财产的安全。

⑤ 如发现客房门下有烟冒出，应先用手触摸房门，如果很热说明火势较大，此时千万不要打开房门，以免大量的空气涌入房间，助长火势。

⑥ 如果火势已不能控制，则应立即离开火场，离开时应沿路关闭所有门窗。在安全距离以外等候消防人员到场，并向他们提供必要的情况。

（2）听到火警信号的应对措施。客房服务人员首先要能辨别火警信号和疏散指令信号。如有的饭店规定一停一响的警铃声为火警信号，持续不断的警铃声为疏散信号。

① 火警信号。

a. 客房服务人员听到火警信号后，应立即查看火警是否发生在本区域。

b. 无特殊任务的客房服务人员应照常工作，保持镇静、警觉，随时待命，同时做好宾客的安抚工作。

c. 除指定人员外，任何员工在任何情况下都不得与总机房联系，全部电话线必须畅通无阻，仅供发布火警紧急指示用。

d. 客房部经理或副经理留守在办公室待命，只有在客房与发生火灾时才赶到现场。

② 疏散信号。

疏散信号表明饭店某处已发生火灾，要求宾客和全体饭店员工立即通过紧急出口撤离到指定地点。该信号只能由在火场的消防部门指挥员发出。

a. 迅速打开太平门、安全梯，并组织工作人员有步骤地疏散客人。

b. 客房部工作人员应敲击和打开房门，帮助客人通过紧急出口离开房间，要特别注意帮助伤残、老、幼、孕住客。客人离开房间后要立即关好门，以阻止火焰的蔓延。

c. 各楼层楼梯口、路口都要有人把守指挥，以便为宾客引路，避免大量宾客涌向一个出口，造成挤伤、踩踏事故。

d. 火灾发生后，要注意检查每一个房间内是否还有客人。

e. 客房部经理应根据考勤记录在集合地点点名，保证每一个工作人员都点到。

（3）逃生要领。客房服务人员应了解火灾发生时逃生要领，以便在火灾中能够给予客人适当的帮助和指导，尽量减少火灾中的人员伤亡。

① 离开客房时，应关好房门、带好钥匙，以备疏散路线中断时退回到客房自救，并等待外面救援。

② 离开房间时，随身携带一条湿毛巾，经过烟雾区时用湿毛巾捂住口鼻，以防有毒气体，经过浓烟区时，要弯腰或爬行前进。

③ 要搞清前进方向，从最近通道疏散。高层饭店的客人无法下楼层时，可往上跑，跑到楼顶后，应站在逆风一面，等待营救。

④ 在不得已留在房内时，应用湿毛巾或床单沿着门缝塞上，防止烟雾进入。在浴缸



内放满水，将所有易燃物品用水浸湿，若用洗发液和沐浴液等混在水里，灭火功能会更好。此时若房门或门把手发烫，千万别开门，要不断往门或其他易燃物品上浇水，以冷却温度。除非房内充满浓烟，必须开窗换气，否则不可开窗，以防火从窗口窜入。

2. 防盗安全管理

偷盗现象在饭店里时有发生，尤其在管理不善的饭店更是如此，它是令饭店管理者非常头疼的一个问题。要完全杜绝客人和员工的偷盗行为不是一件容易的事，但适当的预防可以避免和减少这类事件的发生。

1）盗窃事故的防范

（1）制定具体、合理的宾客须知，明确告诉客人应尽的义务和注意事项。引领客人进房的行李员应向客人介绍安全装置的使用方法，并提醒客人阅读在桌上展示的有关安全的告示或须知。

（2）提醒客人不要随意将自己的房号告诉其他客人和任何陌生人。饭店员工也不能将登记入住的客人情况向外人泄露。如有不明身份的人来电话询问某位客人的房号，接线员可将电话接至该客人的房间，绝不可将房号告诉对方。

（3）建立健全来访客人管理制度，明确规定接待来访客人的程序、手续以及来访客人离店时间，严格控制无关人员进入楼层。总服务台人员在接待访客时，应遵循为住店客人保密的原则。

（4）加强巡视检查，发现可疑和异常情况要及时处理：

① 在巡视中，注意在楼道上徘徊的陌生人、可疑人及不应该进入客房楼层的饭店员工；

② 注意观察客房的门是否关上及锁好，如发现房门虚掩，可敲响房门询问。客人如果不在房内，可直接进入客房检查有无异常情况；客人如果在房内，则提醒其将房门关好。

③ 发现醉酒、神志异常的宾客，要特别留意，避免其损坏房内东西或不良分子乘机窜入房间作案。

（5）客房清扫员在清扫客房时必须是把门开着，并注意不能将客房钥匙随意丢在清洁车上。在清扫工作中，还应检查客房里的各种安全装置如门锁、门链、窥视镜等。如有损坏，及时报告保安部。

（6）客人离店后，客房服务员或领班要及时查房，若有客人遗失物品要登记上交；若发现物品丢失和损坏应及时报告主管，并与有关部门取得联系。

2）盗窃事故的处理

据国外统计，在客人报称丢失物品中，有40%是由于放错了地方，30%是客人记忆不清，30%是真正丢失。一旦发生失盗，饭店有关部门的领导和工作人员，都应该积极协助客人（或公安机关）调查失窃原因，寻找线索，尽快破案。

（1）客人报失，服务员要保持冷静，认真听取客人反映情况，不做任何结论性意见和说一些否定语言，以免给以后的处理带来麻烦。

（2）根据客人提供的线索，确认被盗属实并及时报告保安部及其他有关部门。

（3）对确属被盗案件，应详细问明丢失财物的经过、物品名称等。



（4）尽量帮助失主回忆来店前后的情况，并在失主同意下帮助查找，切勿擅自到客人房间查找。

（5）征询失主是否要求向公安局报案，并认真记录。

（6）最后让客人签字或要求客人写一份详细的报失经过。

（7）对确认被盗案件，还应立即报告给值班总经理，经同意后向公安机关报告。

（8）被盗案件涉及某一服务员的，在掌握确凿事实之前，管理人员不可过早地下结论，也不可盲目相信客人的陈述，以免损伤服务员的自尊心。

（9）做好盗窃案件的材料整理和存档工作。

3. 防止工伤事故

客房部员工工作期间的人身安全也是客房安全管理工作的重要内容，工伤事故中只有2%是由于自然灾害或一些不可避免的特殊情况而引发的，其余的98%的事故是完全可以避免的，至少在理论上是可以的。有关研究表明，通过正确的培训、严格的监督以及员工本人的自觉意识，至少93%的事故可以免除。

1）客房部员工自身防范措施

（1）熟悉本岗位职责和客房安全守则。

（2）工作时必须正确着装，包括穿着合适的工作服、清洁时所需的保护手套、口罩等，以确保安全。

（3）员工长发必须整齐束在脑后，不应佩戴任何悬垂首饰或手链，避免首饰被勾住或卷入机器。

（4）熟悉各种设备的正确使用方法，不得为炫耀或省事而违规操作。

（5）在公共区域放置的工作车、吸尘器、洗地机等设备，必须靠边停放，正确卷起电线，防止路人被绊倒。

（6）及时报告有故障、有破损、有危险、有事故隐患以及不完整的设施设备或用品。

（7）在高空作业时应使用梯架，不得以浴缸、恭桶、椅子等为梯具攀高。使用梯架时必须有两名员工共同完成，一人梯上作业，一人扶住梯子。

（8）工作时避免用手探视眼睛看不到的地方，如针头、刀片、钉子及玻璃碎片等。轻关轻开房门，关门时要握着门把手而不要扶着门框边缘。

（9）清洁公共区域地面后，必须使用“地面潮湿、小心地滑”的指示牌，否则会给客人和员工带来潜在的危险。

（10）员工运载物品不得堆放过高，运载时必须使用袋子或手推车。

2）客房部对工伤事故的防范措施

为了有效地预防客房工作中的工伤事故，客房部可采取下列措施：

（1）制定安全操作规程。根据客房工作的内容和特点，制定一套安全操作规程，对需要服务员在工作中遵守的规定、要求及方法进行说明。

（2）对服务员进行培训。客房部要根据安全操作规程及各项工作的程序规范对服务员进行技术培训，使服务员养成安全规范操作的良好习惯，掌握客房安全规范操作的技能。同时，通过培训，使员工明确事故发生时应采取的行动。



（3）加强监督检查。客房部要加强检查，清除可能导致工伤事故的一切隐患，在工作时进行监督指导，确保服务员安全操作。

（4）配备劳保用品。配备必要的劳保用品，可以避免和减少发生工伤事故的可能性。

4. 其他安全事故的处理

1）暴力事件的处理

饭店发生的暴力事件，如恐吓、抢劫、凶杀、打架斗殴、流氓滋扰以及爆炸或发现可疑爆炸物品等。

（1）严格会客登记手续，密切注意可疑迹象，发现问题及时报告有关部门。

（2）提高警惕，加强巡视检查。分工合作，定点负责。

（3）对可疑人员可采用跟踪、观察、交谈等方式查清意图。

（4）事件一旦发生，应立即报告保安部，由保安部通过劝说、诱导、强制等方式制服来人，以免事态扩大；也可由保安员迅速将来人带入办公室或无客人区域，查明来人身份、目的、工作单位和住址。

（5）发现爆炸物或可疑爆炸物，应及时报警，保持沉着冷静，不要轻易接近或移动爆炸物，听从指挥，坚守岗位，配合专业人员排除险情。

2）保密房的防范处理

饭店里经常会有客人要求将其住房设置为保密房，为了充分尊重客人的隐私权，饭店一般都会同意。但保密房的设施，也会让一些不法分子有机可乘，如赌博、嫖娼、绑架勒索等。为了能更好地保护客人正当的隐私要求，使饭店能有良好的经营环境，应制定以下预防处理措施：

（1）当接到有客人要将房间设置为保密房时，应通知保安部、前台、总机房及客房服务中心。

（2）保安部、总台、总机房、客房服务中心每天应将保密房的情况落实到每个当班人员。如有人询问有关保密房的信息，应婉转拒绝，不得将客人情况外泄。

（3）报案中控及楼层服务员应密切注意监控各保密房进出人员的情况，如进出次数、外貌特征等，并详细记录。

（4）服务员进房服务时，应仔细观察房内情况，如有异常及存在不安全因素，应立即通知保安部。

（5）如开房 24h 仍不让服务员进房服务，服务员应立即报告保安部，保安部可派人定岗进行监控。如超过 24h，房内无任何动静，可通过打电话、敲门询问，如没有回音，保安、服务员可开门进行查看。如客人始终不出房门，也不让任何服务员进入，这时可将房内的水、电、空调暂时关闭，保安员以维修人员的身份进入查看，如客人还不让进，必要时报请饭店领导同意后，请公安机关协助查房。

（6）在处理各类保密房引发的安全事故时，应尽量避免影响所在楼层的其他客人。在无法确认住客的行为是否违法时，不可随意惊动；如遇有重大的暴力事件，应保护住客及员工的生命安全。

3）客人意外受伤的处理

（1）客人住店期间在饭店内因某种原因而受到伤害时，客房管理者得知后，应立



即赶到现场，安慰客人。

（2）如果是轻伤，可请客人到医务室包扎。若伤势较重，打电话至医务室，请医生前来处理，对需送医院治疗并住院的，应记下医院的名称和病床号，回店后填写有关表格。

（3）协助大堂副理与伤者的家属、同事、领队、陪同联系。

（4）管理者应视客人的伤势选择恰当的时机到房间探望问候，向客人表示慰问。如事故责任在店方，还应向客人道歉，安排员工对该房的客人在服务上给予特殊的照顾。

（5）对事情发生的经过做好记录，调查事故发生的原因，从中吸取教训，防止类似的事故再次发生。

4）客人死亡的处理

住客死亡多发生在客房，服务员对楼层的异常情况要多留心并及时报告管理人员。如客人情绪低落，连日沉默不语；客房长时间挂“请勿打扰”牌；房内有异常动静；访客离去后不见客人出来且房内久无动静等。一旦发现客人在房间内死亡，应做如下处理：

（1）保持冷静，立即将门双锁以保护现场，切不可移动尸体或任何物品。

（2）立即通知客房部经理、总经理和保安部，由保安部报告公安机关并派人保护现场，等候调查。

（3）调查验尸后，如属于正常死亡，经警方出具证明，由饭店通知死者家属并协助处理后事；如认定属于非正常死亡，饭店应积极协助调查。

（4）有关工作人员要密切配合公安机关调查取证，尽可能详细地提供线索，同时也要注意保密：一方面是基于尊重客人的考虑，饭店从业人员对客人的任何事故都有保密的责任；另一方面，如果事故扩散出去，不仅使其他客人产生恐慌，影响饭店声誉，也会给侦破工作造成困难。

（5）发生事故的客房事后应加以严格消毒，客用品报请销毁。

（6）整体事件处理后，应由客房部记录并将所有经过及处理的结果报告总经理。

5）停电事故的处理

饭店发生停电事故的可能性较大，会给客人和饭店带来较大麻烦，因此，饭店须有相应的应急措施，如采取双路进电或自备紧急供电装置，保证在停电后能立即自行启动供电。客房部还应制定相应的安全计划保证停电时楼层的安全。

（1）预知停电时，可用书面通知方式告知住店客人，以便客人做好准备。

（2）停电后，客房工作人员应平静地留守在各自的岗位上。

（3）向客人说明是停电事故，饭店正在采取紧急措施恢复供电，以免引起恐慌。

（4）如在夜间停电，应用应急灯照亮公共场所，帮助滞留在走廊及电梯中的客人转移到安全的地方。

（5）停电期间，注意安全检查，加强客房楼道的巡视，防止有人趁机行窃和破坏，防止客人因燃点蜡烛而引起火灾。



【知识链接】

由“国际饭店安全协会”主办的《世界饭店安全》杂志对近年来世界各地饭店火灾的原因及部位进行了统计分析。饭店火灾原因统计：吸烟占40.7%；电器着火占22.8%；纵火占0.8%；厨房烹调占19.2%；机械故障占6.2%；其他占10.3%。饭店火灾部位统计：客房占37.6%；楼层走道占31.2%；厨房占17.2%；其他服务场所占8.1%；电机房占5.2%；仓库占0.7%。

11.3　客房布草管理

任务设置

东视饭店的客房部，在布件管理上一直感到是件头疼的事。根据正常周转量设定的布巾，在每3个月一次盘点中，发现投入数与盘点数总是不相符。特别使客房部经理不解的是，除了有一些损坏的布巾有数可查外，其他布巾丢失数量惊人，不知丢到哪里去了。客房部布巾周转量是按四套来配备的：一套在房间、一套在服务间、一套在洗衣房、一套备用。东视饭店通常的做法是：楼层服务员将房间使用过的布巾收出，装入服务车布草袋里，再从每层的布巾喉扔下去。按照原来的设计，接布巾的地方不在洗衣房内，是在员工电梯旁边的一间小房子里，所以需要洗衣房员工每天负责运送。布巾掉下来的地方是水泥地，放一辆布草车接着布巾，但该车很快会被抛下来的布巾填满，有时堆积的布巾太多，在撤换布草车时，上面的布巾会掉在水泥地上。有时洗衣房的工作人员会踩在布巾上进行撤换，为了方便，干脆就不放车了，直接进行搬运。楼层的布巾补充，是由布巾室的布巾员根据楼层领班填写的每日布巾需求数量送到楼层。布巾室还负责餐饮部的布巾管理工作，餐饮部布巾周转数一般按五套配备：两套在餐厅使用，两套在布巾室，一套备用，每日由布巾员负责管理。为了解决布巾管理问题，减少丢失和报损，客房部在思考解决办法。

问题：如果你是客房部经理，您认为有效控制布巾数量应注意什么问题？

课前导读

喜来登集团的创始人欧内斯特·亨德森是一个有很强责任感和严于自律的人。他的特点是精力充沛，勤奋，敏捷，猜忌而精明。他也是个机会主义者——随时准备购买或出售酒店。他坚持决策要依赖于事实与数据。他推崇自律、正直与守信的美德。他的酒店管理思想集中体现在喜来登的十诫：



1. 不要滥用职权。
2. 不要收取那些求宠于你的人的礼物。
3. 不要让你的夫人插手酒店的装潢工作。
4. 不要反悔已确认的预订。
5. 下达指令之前，要明确你要达到的目的。
6. 小酒店的成功经验很可能是大酒店失败的教训。
7. 经商时不要放尽人家的“最后一滴血”。
8. 放凉了的饭菜不得上桌。
9. 决策要靠事实，靠计算和知识，而非靠感觉。
10. 下属出现差错时不要不问缘由就大发脾气（这有可能是你的错）。

亨德森与其说是一个酒店管理专家，不如说是一个资产经营专家。他把他资产经营的经验总结为“最大最小远离”：成本最小化，投资收益最大化。他投资是为了盈利而非为了地位或声誉。每投资1美元来改造酒店，亨德森希望得到2美元的回报。

新课导入

客房布草管理是客房部的一项重要工作，其业务范围有：负责客房布件的收发、分类；定期盘点、修补更新布件，保证前台营业的需要；与洗衣房协调，搞好布件的送洗、清点和验收。

11.3.1 客房布件的标准

1. 客房布件的储备标准

客房布件的储备标准3~5套不等，这里的“套”是指按饭店规定的布置标准把所有客房布置齐全，其需要布件的量就称为一套。决定客房布件套数多少的主要因素有：营业状况、洗衣房运转状况、部门预算、饭店档次。

一般饭店配备3套：

（1）在客房使用。

（2）在洗衣房洗涤。

（3）在布草房备用。

如果饭店档次高或者部门预算不是很紧，更现实一点的需要量是5套：

（1）在客房内使用。

（2）在楼层储存室或工作车上。

（3）在中心布草房。

（4）已经脏了正送往洗衣房。

（5）正在洗衣房的处理之中。



2. 客房布件的规格标准

1）床单和枕套的规格

床单和枕套的规格尺寸主要依据床及枕芯的大小而定，同时也受到床单质地和饭店铺床标准等因素的影响。

（1）床单尺寸。按下列公式计算（不含缩水率，单位：cm）

床单长度＝床垫长度+床垫厚度×2+15×2

床单宽度＝床垫宽度+床垫厚度×2+15×2

为了简便记忆，无论饭店使用何种规格的床，所用床单只在床的长宽的基础上各加 60cm（不含缩水率）即可。例如：双人床规格为 150cm×200cm，其床单尺寸应为 210cm×260cm。

（2）枕套尺寸。枕套的宽度要比枕芯多出 2～5cm，长度要多出 20～33cm，以便包住枕芯并可将多余的长度反折进枕套里，这是许多饭店使用的一种枕套。床上布件参考尺寸见表 11-7。

表 11-7　床上布件尺寸

类　别	参考尺寸	单位	计算方法
单人床单（床垫：100×190）	160×250	cm	在床的长宽基础上各加 60cm（不含缩水率）
双人床单（床垫：150×200）	210×260	cm	同上
大号床单（床垫：165×205）	225×265	cm	同上
特大号床单（床垫：180×210）	240×270	cm	同上
普通枕套（枕：45×65）	50×85	cm	在枕芯的宽基础上加 5cm，长基础上加 20cm。（不含缩水率）
大号枕套（枕：50×75）	55×95	cm	

2）卫生间布件的规格

参照饭店星级评定标准的有关要求，客房卫生间布件的尺寸规格，见表 11-8。

表 11-8　卫生间布件的尺寸

类别	尺寸（cm）	重量（g）	饭店档次
大浴巾	120×60	400	一、二星级
	130×70	500	三星级
	140×80	600	四、五星级
小浴巾	100×34	125	无明确规定



续表

类别	尺寸（cm）	重量（g）	饭店档次
面巾	55×30	110	一、二星级
	60×30	120	三星级
	70×35	140	四、五星级
地巾	65×35	280	一、二星级
	70×40	320	三星级
	75×45	350	四、五星级
方巾	30×30	45	三星级
	30×30	55	四、五星级
浴袍	大、中、小号	不定	四、五星级

11.3.2 布件的储存与保养

1. 布件的储存

1）库房条件

不管是楼层库房还是客房中心库房存放布件，必须具备如下条件：

（1）通风良好，相对湿度不大于50%。

（2）温度不超过20℃。

（3）备有足够的、提存方便的棉织品架。

（4）备有必要的消防设施。

2）布件存放

布件存放要做到：

（1）客房布巾要分类存放，并用标签注明，以保证准确发放各种布件，同时便于盘点和查库。

（2）暂时不用的布件要贴好标签放在布件架上封好，以防止积尘、变色。

（3）报废布件要贴好标签放在布件架上，并注明“报废布件”。

2. 布件的保养

1）备用布件不宜库存太多，因为存放时间过长会使布件质量下降。

2）不论是备用布件，还是在用布件都必须遵循“先进先出”的使用原则。

3）刚从洗衣房送来的布草，最好在货架上搁置一两天再用，这样可延长布件的使用寿命。

4）从洗衣房送来的布件在上架时要仔细检查布件是否100%干透，没有熨干的要送回洗衣房重新处理。

5）新布件购回后，必须洗涤后再储备或投入使用。



3. 布件的发放

（1）送洗和领取布件应相同。送来多少脏布件应填表列明，洗衣房收到脏布件并予以核对后签字认可，即可去布件房领到相同品种和数量的干净布件。

布件房和客房各楼层班组布件交换程序为：客房各楼层班组按消耗定额配备布件品种及数量，并保留必要的周转交换量。送回洗衣房的脏布件由洗衣房员工清点，并填写楼层棉织品申领单。楼层棉织品申领单，见表 11-9。

表 11-9　楼层棉织品申领单

日期		楼层	
项目	送洗布件数	洗衣房签收数	布件房实发数
小床单			
枕套			
大浴巾			
……			
申领人	收件人		发件人



（2）如果布件房库房布件有短缺，由布件房员工填写欠单，见表 11-10，或在申领单上注明并签字，以此作为归还凭据。

表 11-10　布件欠单

布件换洗表编号________________

部门____________　日期________________

发至____________　发货人________________

餐饮部员工　　　　　客房部员工

项　　目	色　　泽	尺　　寸	缺　　数	已　　发

收件人　　　　　　　　　　　　　　　　上午/下午

餐饮员工　　　　　日期　　　　　　　　时间

（3）如果使用者需要超额领用，应填写借物申请，并经有关人员批准。

4. 布件的盘点

布件盘点需定期进行，通常有一个月、三个月、半年和年终盘点。年终盘点须有财务人员参加，其余盘点由客房部自己组织。通过盘点可以控制布件的丢失和报废数量，同时为下一年布件的预算做准备。客房布件盘点程序如下：

（1）预先通知客房部及有关部门。

（2）在同一时间内，对所有布件进行清点，包括楼层库房中的、工作车上的、洗



衣房及中心客房的布件。

（3）将清点结果填写在盘点统计分析表上。布件盘点统计分析表，见表11-11。

表11-11　布件盘点统计分析表

部门　　　　　　　　　　　　　　　　盘点日期　　　　　　　　　　　　　　　　制表人

品名	额定数	客房		楼层布件房		洗衣房		中心布件房		盘点总数	报废数	补充数	差额总数	备注
		定额	实盘	定额	实盘	定额	实盘	定额	实盘					

（4）盘点过后的布件应与预算定额标准进行比较，发现问题及时采取措施予以解决。

5. 布件的报废及再利用

为了保持饭店的规格和服务水准，棉制品在使用到一定时间或使用到一定程度后就必须淘汰，饭店应根据本饭店的具体情况确定棉制品的更新周期或定出更新标准。

为了分散工作量，布件房员工根据饭店所定的更新标准，对已达到更新标准的棉制品进行剔除。许多饭店把反复洗涤仍有污迹的、色差比较大的、破损的布件或单独存放或缝纫一条彩色线，以示区分。报废布件一般由布件房主管核对，客房部经理审批并填写报废单，然后根据具体情况改成枕套、婴儿床单、抹布等。

职业能力测试

一、基础知识

（一）不定项选择题

1. 填写洗衣单是洗衣服务中的一个重要环节，洗衣单应由（　　）填写。

（A）客人亲自　　　　　　（B）服务员

（C）服务员和客人共同　　（D）客人或客人委托服务员

2. 客房的逐级检查制度主要是指对客房的清洁卫生质量检查实行（　　）三级责任制，也包括服务员的自查和上级的抽查。

（A）领班　　　　　　（B）主管

（C）部门经理　　　　（D）饭店监察部门

3. 下列哪些事件是客房服务员工作中的不安全因素（　　）。

（A）直接将手伸进垃圾桶里倒垃圾

（B）挂浴帘时站在浴缸的边缘



(C) 使用清洁剂和消毒剂时，不带防护手套和相应的工具

(D) 关门时扶着门的边缘

4. 客房卫生的基本标准是（　　）。

(A) 眼睛看到的地方无污迹　　(B) 手摸到的地方无灰尘

(C) 设备用品无破损、无污渍　　(D) 空气清新无异味

5. 客房布草储存对于库房条件的要求有（　　）。

(A) 通风良好，相对湿度不大于 50%　　(B) 温度不超过 20℃

(C) 备有足够的、提存方便的棉织品架　　(D) 备有必要的消防设施

6. 木质家具的保养要做到（　　）。

(A) 防潮　　(B) 防热　　(C) 防虫蛀　　(D) 防摩擦损伤

(二) 判断题

1. 发生火灾后，客房服务员应立刻安排客人乘电梯逃生。（　　）

2. 客房布件的储备标准 3～5 套不等。（　　）

3. 电视机长期不用，夏季每月通电一次，每次两小时以上，冬季每三个月一次，每次三小时以上，以避免受潮。（　　）

4. 客房安全不仅是指入住饭店的客人的安全，还包括饭店的员工安全及整个饭店的安全。（　　）

5. 客房清扫员在清扫客房时必须是把门开着，并注意不能将客房钥匙随意丢在清洁车上。（　　）

二、能力训练

(一) 计算题

1. 每间客房全部客用消耗物品的总金额是 8 元，平均消耗率为 65%，某楼层某月出租客房的总数为 620 间/天，计算该楼层本月客房客用消耗物品的消耗总金额。

2. 客房内的茶叶，每间客房每天供应 4 包，平均每间客房每天的消耗量为 2 包，其平均消耗率为 1/2，即 50%。如果某一层楼本月客房的出租总数为 620 间/天，计算该楼层本月茶叶的消耗定额。

(二) 案例分析

在北京某四星级饭店的六层客房，实习生正在一间住客房清扫卫生，这时房门开着，只见一位男子径直走进了这个房间。小张一看此人身材魁梧，近 1.80m 的高个子，衣着考究，穿一身高级服装，五官端正，从容不迫，气度不凡，像是一位高级客商，这位男客人一进门就冲小张喊道：“怎么弄的，我的房间怎么还没打扫好？一会儿我的客人要来，快点弄，快点弄！”说着，随手打开冰箱，拿出可口可乐泰然自若地喝了起来。小张心想，房间的客人回来了，客人着急了，得赶快打扫卫生。想着就加快了工作进度，急急忙忙打扫完卫生就离开了房间。下午，住在这个房间的客人来报案，说在房间丢了 5000 元人民币和一件高档名牌体恤，而且强烈要求公安机关报案，饭店只得向市公安局报警。

问题：请你分析客房发生失盗的原因是什么？作为主管，我们在对员工进行客房安全知识培训时应注意什么问题？

附录　前厅客房常见问题处理技巧

1. 有位非住店客人到总台声称，他的一位债务人现住在饭店，要求协助查询并告之房号，应如何处理？

（1）客人之间的纠葛，饭店不介入。

（2）可根据来访者提供的情况在计算机中进行核查，如未发现其要找的住客，即告诉来访者查无此人。

（3）如确有此住客，应尊重客人的权利，在未经客人同意的情况下，不应将其房号告诉其他人，并将有关情况报告安全部。

2. 计算机出现故障，无法正常运作，应如何为离店客结账？

（1）遇此情况，应采取手工结账。

（2）以夜审每日打印的“客账明细分类账”为据，应付此类突发事件。

（3）有礼貌地询问客人在结账当天是否发生过签单消费，并根据与各营业收款点核对的反馈信息，及时手工调整客账账单。

3. 某出租车司机向饭店保安透露，方才下车的女乘客乘车途中曾在药店买了几瓶安眠药，好像要自杀，此女士现已登记入住。如果你是大堂副理，应怎样处理？

为防止客人在饭店发生意外，应与安全部联合，严密注意客人动向，并利用工作之便经常与客人保持沟通，观察客人反应，随时做好送往医院急救准备，但也不可过分打扰，以免消息不对造成客人反感、投诉饭店。

4. 史密斯先生三天前曾预订了一间高层向阳的标准单人间，但预订的当天上午因事未到，接待员未见史密斯先生到店，便将此房间安排给了其他客人，史密斯先生到店时，所有高层向阳的标准单人间均已售出，这种情况下。应怎么处理？

首先对给客人造成的不便道歉，在高层向阳单人间全部售出的情况下，应以同样价格请客人入住套房，在有空余单人间时，再请客人换回，并协助客人搬运行李。或者在饭店全部房间均住满的情况下，用饭店汽车将其送到其他同等星级饭店入住，一旦有空房再将其接回。

5. 客人退房时投诉房价太贵。并对饭店的硬件设施不满。应如何处理？

（1）感谢客人所提的宝贵意见，并对给他带来的不便表示歉意。

（2）应向客人说明和指出，饭店方面有不足之处，可尽早地与我们联系。以便及时纠正或换房。

（3）请求客人原谅，并欢迎他再次光临，保证不会再有类似的情况发生。

（4）请示上级领导，在客人结账时有针对性地给予适当的优惠。

6. 客人在预订房间时，嫌房价太贵，说前几次预订比这次便宜，怎么办？

（1）请客人稍候，迅速查找客史资料，确认客人享受的折扣，保持折扣前后一致。

（2）若客人仍对折扣不满，可视情给予更低的折扣，但不应超越自己的折扣权限。

（3）若客人仍不满意，应报告主管或部门经理。

7. 客人投诉为何其同伴有致意品而他却没有，怎么办？

（1）向客人道歉，问清客人的姓名、房号。

（2）查询计算机，判断该客人是否可享受致意品。

（3）如不享受致意品，应向客人做出解释。

（4）如系部门失误，应再次向客人道歉并立即补上。

（5）查明失误环节，采取预防措施。

8. 客人自称是总经理的朋友，要求特价入住，怎么办？

（1）查询客史，看其是否享受过特殊折扣。

（2）记下客人的详细资料，与总经理核实。注意不要当着客人面与总经理核实。

（3）核实后，告诉客人房价，客人先入住，由总经理补房价单。

（4）如找不到总经理，应向客人解释，暂按散客入住，待与总经理联系后，确定房价。

（5）做好记录，及时报批。

9. 重要客人提前抵店，预留客房尚未清洁，怎么办？

（1）向客人表示歉意。

（2）迅速为客人免费安排一间客房，供其洗浴、更衣与休息。

（3）通知服务员送上茶水。

（4）通知客房部立即清理房间，并告诉客人清洁所需的时间。

（5）房间清洁后及时通知客人换房。

10. 访客到总台查询某住客的房号，称该客欠了他许多钱，希望总台帮助查询，以便他可把欠款追回，怎么办？

（1）对访客表示同情。

（2）避开访客与住客联系，询问是否可将房号告知访客。

（3）如住客不同意，婉言拒绝访客。

（4）建议访客通过法律途径解决。

（5）通知保安人员注意访客和住客的动向，防止发生争执，同时密切注意住客的消费情况，防止逃账。

11. 一位客人离店，但过几天还会回来，想保留现住的客房，怎么办？

（1）问清客人是否照付外出几天的房租。

（2）如照付，请客人交纳房租，保护好客人房间内的行李物品，贵重物品则要求客人带走或放保险箱寄存。

（3）如客人不愿付外出几天的房租，则问清其回店的确切日期，好为其预订，注明房号。告诉客人饭店尽量将该房预留给他，并且客人的行李须搬出客房。

（4）此房在原住客回店前尽可租用。

12. 送客人进房时，房间尚未整理或有行李怎么办？

（1）马上关上房门。

（2）向客人致歉，请客人稍候。



（3）立即到总台为客人调换房间。

（4）带客人到新换的房间，并再次向客人致歉。

13. 客人的邮件、传真和留言送入客房后，客人却投诉说未收到，怎么办？

（1）查阅递送记录表，并向递送人核实。

（2）如确认送入客房，请客人在房间的各个角落仔细寻找或上楼帮助客人寻找。

（3）若仍未找到，可向楼层服务员了解是否清理房间时不小心丢掉了。

（4）如系饭店原因，应查找失误环节，杜绝再次失误。

14. 一位外国客人的投诉信：一个月前我曾在你们饭店1911房住过一晚，那天，我的几位朋友来房间看我，我打电话请服务员送几把座椅来，但遭到婉言推托，后来，我塞给一位楼层服务员1美元和2盒外烟，座椅马上就送来了。此事请贵饭店领导查明。Mr · John A Smith. 对此封投诉信。应如何处理？

（1）写信向客人表示歉意，并保证我们会马上调查此事。

（2）根据客史资料进行调查，查明当日当班员工，进行内部惩罚并处理，教育全体员工。

（3）调查结束后将结果告诉客人。并保证此事不会再发生了。

（4）欢迎客人再次入住我们饭店。

15. 一位日本客人上午9时外出办事，挂上即扫牌后离开，10时回店发现房间还未整理，很不满意。应如何处理？

（1）应首先对给客人造成的不便致以道歉。

（2）让该楼层服务员马上去打扫，事后教育全体员工要经常巡视楼层，及时发现即扫房。

（3）预防止此类投诉再次发生。

16. 发现醉酒的客人回房应怎么处理？

（1）护送进房，并向领班或主管报告。

（2）主动为客人沏上浓茶或拿来解酒饮料。

（3）如果发生呕吐，应及时进行清理，防止玷污客房设施并为客人尽力保持一个干净的睡眠环境。

（4）若客人在酒醉后有暴力倾向，立即报告保安严密监控，并尽量轻手轻脚进出，以免惊动客人。

（5）客人安静休息后，要勤观察动静，防止发生意外。

17. 一位法国老妇人通过旅行社入住，从入住的第一天起，就摆出一副对周围不满意的面孔。在第三天中午，她气冲冲地向客房中心投诉，说她放在房间的物品有的丢失了，应如何处理？

（1）部门领导应首先向客人致歉。

（2）因其一贯对服务的挑剔，所以可能是因服务员在打扫卫生时私自移动了她的物品，所以应让服务员协助其在房间内查找，如不能找到时再通知保安协助调查。如能找到，对给客人造成的不便向客人致歉。

（3）事后叮嘱服务员在清扫时，如客人不在房间，应注意不要私自移动客人的物



品，当客人在房间时，移动物品要首先征得客人的同意。

18. 客人将冰箱内一厅饮料饮用后自己又购回一厅同品种、但包装不同的饮料放在冰箱内，怎么办？

（1）客房服务员开出该厅饮料的消耗单送收银处。

（2）补入一听新饮料。

（3）将客人饮料取出，放在显眼位置，留言说明这种做法违反规定，并告之消耗的饮料费用已入账。

（4）如客人有询问，注意做好解释。

19. 如果两间房同时挂“请即打扫”牌，而此时只有一位服务员时，怎么办？

（1）客房服务员首先弄清两间房客人是否都在房内。

（2）如都不在，按顺序及时整理。

（3）如都在，询问客人意见，哪一间更急，哪一间先整理，同时要谢谢客人的合作。

（4）如一间房客在，一间不在，客人在的房间先整理。

（5）如果两间客房都需要马上整理，及时通知领班调整人手。

20. 客人房间地毯有客人丢掷的烟头烫洞，怎么办？

（1）保持该区域原状。

（2）通知大堂副理到现场查看。

（3）由大堂副理与客人协商索赔事宜。

（4）索赔后由客房服务员马上进行清理，由维修人员进行修补。

21. 客人称钥匙遗忘在房内，要求客房服务员为其开门，怎么办？

（1）请客人出示欢迎卡，核对日期、房号、姓名，无误后，可以给客人开门，并及时做好记录。

（2）如客人无欢迎卡，则请总台核对身份。

（3）总台核对身份无误后，通知客房服务中心。

（4）客房服务中心通知服务员开门。

（5）服务员给客人开门，并做好记录。

（6）如果是十分熟悉的客人，可以给其开门，但要做好记录。

22. 发现客人在房内争吵、打架，怎么办？

（1）立即报告大堂副理和安全部；

（2）将双方客人劝离现场。

（3）密切注意事态发展。

（4）做好交接纪录。

（5）在适当的时候检查客房。如发现设备或物品有损坏，应及时报大堂副理，向住客索赔。

23. 客人投诉，昨晚将汽车停在饭店的停车场内，今早却发现车号牌丢了，怎么办？

（1）向客人致歉，然后通知保安人员和客人一同到现场察看。



（2）由安全部立案调查，尽快破案。如无法破案，应写出调查报告备案。

（3）将调查情况及时反馈给客人。

（4）如客人要求赔偿．可采用房价打折的办法给予补偿。

（5）加强停车场的巡视检查，避免类似事情再次发生。

24. 客人离店时有几本专业书寄放总台，该客半年之后来取时，书已不见了，客人要求饭店赔偿，怎么办？

（1）当客人需寄存物品时，应请客人留存在行李部。

（2）需检查留存物品是否易燃、易爆、易变质、易腐蚀、有放射性等。

（3）留存物品如无特殊说明；保存 3 个月。

（4）向客人说明饭店的规定，请客人谅解。

25. 客人次日一早需赶飞机，要求当晚先结账，并保留钥匙，怎么办？

（1）婉言劝说客人第二天离店时结账，让收银员准备好账单，请客人检查，以缩短第二天结账时间。

（2）如客人坚持先结账，可请客人先交押金，再结账。

（3）客人次日取押金时。应询问餐厅和房务是否有新的账目产生。全部结清后，饭店收回钥匙，并退还剩余押金。

26. 发生重复卖房，怎么办？

（1）接到报告后，应迅速赶到楼层，向客人表示谢意。

（2）通知总台重新安排房间。房间尽量安排在本楼层，离原来的房间不要太远，房间的格局、大小、方向尽量与原来的相同。

（3）房间安排好后．让行李员将房间钥匙和重新填写好的欢迎卡送上楼层，带客人到新的房间。

（4）换出客人原来的欢迎卡和房间钥匙。

（5）帮助客人将行李拿到所调的房间。

（6）查找出重复卖房的原因，将其记录在案。

27. 客人对饭店服务不满．要求房价打折，怎么办？

（1）向客人道歉，了解客人不满的原因，通知有关部门给予解决。

（2）如是潜在的回头客或是会给饭店带来利益的客人，可按权限给予折扣。为了保证财务报表的统计准确。减账一般从当日开始计算。

（3）将客人的意见上报总经理和有关部门。

28. 客人结账时对一通电话提出疑义。他说只挂了 10min，而饭店计算机记录却是 30min。客人只肯付三分之一的电话费，怎么办？

（1）与计算机核对电话号码、时长、通话日期、发生费用。

（2）如确认无误，须向客人说明。

（3）如客人坚持拒付，告诉客人饭店将与电信局进行核对，如核对无误，核对费用由客人自己出。核对之前先按 30min 结算，若是计算机出错，饭店将退还余款。

（4）请客人留下地址与联系电话号码。

（5）与电信局核对后，及时将情况告诉客人。



（6）如系饭店计算机失误．须将多收的钱退还客人并向客人致歉。通知计算机工程师检修，避免今后类似情况发生。

29. 客人入住时刷了一张信用卡，在饭店消费了 9 万元，收银员向银行取授权仅有 5 万元，此时客人不在饭店，房内也无贵重物品，只有他的一个朋友。怎么办？

（1）此种情况极有可能是逃账，应迅速通知安全部、客房部，对该房人员进行密控，防止其朋友去不复返

（2）立即进行拜访，通过其朋友与住客取得联系，请住客设法还清欠账，账未结清，不可放人。

（3）若由住客的公司付账，请转告客人通知其公司将够资金存入银行，直到银行同意再次授权。

（4）取到钱或银行授权后，结清账目。如客人续住，须交足押金。

30. 客人在离店结账时说对饭店设施设备不满意，要求折扣，怎么办？

（1）详细了解客人不满意的原因，根据客人的身份、是否回头、开房率以及能否带来客源等情况进行综合考虑，决定是否给予折扣和给多大的折扣。注意：不要超越权限。

（2）同意给客人折扣时，通过讨价还价的方式尽可能让客人接受较少的折扣。

（3）如对设备不满意的客人较多，应做好统计，及时上报总经理，以便根据客人需求对饭店设施设备进行改造。

31. 楼层服务员报：有一客人将浴巾带走，已去大堂结账，怎么办？

（1）请客人到僻静处，委婉地告诉客人："服务员在检查房间时，发现少了一条浴巾。"不可强行开包检查。

（2）若客人不承认，应给客人台阶下，把责任转移，如："是否让您的亲朋好友带走了。"请客人掏钱买下。不可不负责任地把客人放走。

（3）若客人仍否认，应用体面解决的方法提示，如："不妨进房找一下，也许浴巾在床上毛毯下呢"。注意：切不可跟进房间。

（4）客人若将浴巾放回客房，应以热情的感谢帮助他从羞愧中解脱出来。

（5）欢迎客人再次光临饭店，既往不咎。

32. 一位客人投诉：他昨天挂长途电话定房时要求饭店第 2 天派车接他，店方已答应他，但第 2 天该饭店并没有派车接他，怎么办？

（1）向客人表示歉意，迅速安排入住。

（2）查找失误环节，理顺部门，做好跟班记录和交班记录。

（3）告诉客人误接原因，承认饭店失误，由部门经理出面并表示歉意。

（4）通知客房、饮餐和收银等部门注意服务，避免再次发生失误。

33. 一位客人上午送洗的 T 恤衫，取回时发现有小破洞，客人认定是饭店洗破的，要求赔偿。洗衣房则说客人的 T 恤衫已很旧很薄，在洗衣前就破了。双方各持己见，怎么办？

（1）向客人表示歉意。

（2）查洗衣记录，如在洗衣前确有破洞记录，可向客人出示记录，加以说明。



（3）如无破洞记录，则有可能是洗涤中产生的破洞，可根据洗衣破损的赔偿规定给予赔偿，赔偿最高金额为洗衣费的十倍。

（4）员工在接受旧衣时，应提醒客人有可能洗破，征求客人的意见是否送洗及可洗涤方式，送洗衣服如有破洞或丢失纽扣应当面告诉客人并在洗衣单上做好记录。

（5）如客人不在房，可用留言形式通知客人。

34. 一为客人在早上 8:00 时结了账，打算中午 12:00 时离店，要求保留钥匙，怎么办？

（1）委婉地向客人解释饭店的规定：结账后必须将钥匙交回饭店。因为不交还钥匙，可能造成钥匙丢失和结账后的费用逃账。

（2）建议客人先交回钥匙，由服务员开房。结账后收银后通知餐饮、洗衣、商务中心取消他的签单权通知电话总机锁线。在客人离店后服务员立即检查房间，避免房内物品和饮料被带走。

（3）客人如坚持带走钥匙，可请客人交适当的押金。收银员密切监督客人账户。

35. 客人询问某一旅游景点的概况，而你不知道时怎么办？

机场接待平时应多方搜集有关旅游知识，以备客人问讯，一旦客人询问的知识不了解，可向客人道歉，待回到酒店后咨询有关人士或者有关景点，再为客人解答。

36. 当客人询问租车价格时，应如何回答？

首先询问客人所享用的车型，然后根据饭店不同车型的价格单向客人报价，并积极联络空车，并问清用车时间。

37. 发现被列入黑名单中的信用卡时，应如何处理？

由前台结账处信用催收员填写饭店专为此而印刷的“结账通知书”，并送至客人房中，有礼貌地请客人结清赊欠的款项，或增付预付金。如客人未按时增付预付金，应通知餐饮、娱乐等经营部门和消费场所，终止其消费签单权。

38. 客人在结账时提出未带足现金，并声称认识饭店的领导，应如何处理？

（1）先计算出客人消费的金额，并交代客人确认。

（2）打电话与饭店领导联系，告知客人姓名，并说明具体情况，征询领导意见。

（3）根据领导意见处理，并做好记录。

39. 当客人结账时，其特有的信用卡消费金额已超过银行规定的限额，应如何处理？

（1）有礼貌的询问客人是否还有其他的信用卡。

（2）如若客人没有其他信用卡，则耐心向客人解释，他在饭店的消费数额已超出银行给予的限额，需要与银行信用卡中心联系授权事宜，请客人谅解稍等。

（3）迅速与银行联系，说明情况。如果取得银行授权，则请客人改用其他方式付账。

40. 在收银时，发现客人的一张 100 元纸币是假币，发现后客人要求归还，应如何处理？

在确认假币后应予以没收，并耐心地向客人解释银行关于发现假币的规定并询问客人假币的来源，向客人表示同情，并请客人谅解并补交 100 元。



41. 当发现走单，在公共场所找到客人时，怎么办？

客人一般都是比较爱面子的，特别是身份较高的客人。因此，在公共场所再到客人时，首先要考虑客人爱面子的心理，先把客人请到一边，然后小声地并注意运用语言艺术，如："对不起，先生因为我们工作的疏忽，还有（酒水、洗衣、电话等）单据漏结算，请您核对一下，现在结算好吗？"客人付钱后说："对不起，打扰您了，谢谢。"

42. 1206 房客人称 3 月 20 日上午 9：30－10：30 之间，他的车（车牌号为吉 C15782）停在我店停车场，玻璃被打碎，车内一黑色密码箱遗失，密码箱内有茅台酒、五粮液、中华烟等共价值人民币 3000 元。该如何处理？

首先安抚客人并进行现场调查，查明事故原因，明确责任，如经察确系在饭店逗留期间造成的损失，由饭店负责根据客人填写的"损失报告"赔偿客人相应损失，并向客人道歉。如经现场调查属于客人在饭店以外区域造成的损失，应向客人表示遗憾，我们不能补偿其损失，如当场不能确认，可请客人等待最终调查结果。

43. 吉 A33608 捷达车将车停在我店正门雨达下，被吉 A01999 面包车在停车开车门时将左侧转向灯撞裂，应如何处理？

在捷达车停车在我店正门时，安全员应上前礼貌劝阻，并说明饭店有规定，不许将车停在正门门口，如客人不听劝阻，坚持要停，要让客人明白我们不能保证其车安全无损。此面包车在开门时无意撞坏捷达车车门的损失我们不能负责，请两客人协商解决。

44. 某日本长住客人的孩子在楼层走廊开电动小汽车，噪声很大，同一楼的客人已投宿，你在巡楼时遇见他应怎么办？

在巡楼时，如正好遇到此名小朋友，应礼貌的劝阻或请有关人员一起向客人说明情况，请小朋友到房间或其他方便场所去玩。

45. 一位住客投诉：晚上他外出吃饭，房内无人，桌子上有几本日历，吃完饭回来后，发现少了两本，他认定是服务员所为怎么办？

（1）先想客人道歉，并表示理解

（2）和保安人员一起了解情况，不要轻易下结论。

（3）检查开房记录，审查涉嫌的服务员。

（4）突击检查工作间、涉嫌员工作衣柜。

（5）通知员工出入口的保安人员检查饭店员工的物品。

（6）如一时无法查出，应将查找情况与结果告诉客人，并请客人回忆是否记错。

（7）建立员工档案，多次涉嫌的员工应予以辞退。

46. 在楼层遇上形迹可疑的人时怎么办？

首先通知监控室严密监控，并上前询问其要找什么人，在哪个房间，如言语支吾或回答不出或确认不正确，应礼貌地请其离开楼层，带到安全部办公室查问。

47. 处理客房失窃时，怎么办？

（1）提醒客人认真回忆有关物品的情况。

（2）如是小件物品，应尽量帮助查找。



（3）认真做好调查记录，并将记录内容请客人核实签名。

（4）如果是重大失窃，应立即保护现场，报公安部门处理。

（5）向公安部门提供有关的材料和线索。

48. 配合公安人员执行公务时，怎么办？

（1）尽量避免。

（2）若检查境外人员，工安人员必须出示“外事警官证”。

（3）未与安全部联系和未能出示有效证件的人，一律不得在店内擅自行动，若有发生，饭店保安人员有权干涉。

（4）所有的行动应在最低限度上打扰客人。

（5）须被带到饭店的人员，均要在办好离店结账手续后，方允许离店。

49. 夜间发现客房门未上锁，怎么办？

（1）如房内仍有灯光或响声，可轻叩门，请客人自己出来关好门。

（2）如夜已深，发现钥匙插在门上，可不必打扰客人，把钥匙暂代收管，待次日归还客人。

（3）也可以通知客房服务中心挂电话通知该客房出来关好门。

（4）如果房内无人接听，应与大堂副理一道查房，巡逻保安．客房服务员不可擅自推门进入客房。

50. 有两位客人一起如住，其中一位客人声称账单由他付，按规定是两人的押金。另一个客人住完走后，结账时反悔了怎么办？

（1）确认押金金额和入住登记表上代付签字。

（2）婉转的请客人先付费用，并留下其地址和电话。

（3）请客人向另一客人代追费用，款一追回，即退还。